

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGARUH PENGEMBANGAN SDM, STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR, DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUALA ENOK**

SKRIPSI

OLEH :

ZACKY ANWAR ALHUSNA

11771100346



UIN SUSKA RIAU

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN IMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PENGEMBANGAN SDM, STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR, DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUALA ENOK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH :

ZACKY ANWAR ALHUSNA

11771100346



UIN SUSKA RIAU

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN IMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2021



Hak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : ZACKY ANWAR ALHUSNA

NIM : 11771100346

KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

SEMESTER : DELAPAN (VIII)

JUDUL : PENGARUH PENGEMBANGAN SDM, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUALA ENOK

DISETUJUI OLEH
DOSEN PEMBIMBING

DR. MULIA SOSIADY, SE, MM, AK
NIP. 19761217200901 1 014

MENGETAHUI,

DEKAN

DR. HJ. MAHYARNI, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI
S1 MANAJEMEN

FAKHRURROZI, SE, MM
NIP. 19670725 200003 1 002



Hak

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ZACKY ANWAR ALHUSNA

NIM : 11771100346

KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN

FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

SEMESTER : DELAPAN (VIII)

JUDUL : PENGARUH PENGEMBANGAN SDM, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUALA ENOK.

TANGGAL UJIAN : 19 JULI 2021

DISETUJUI OLEH
KETUA PENGUJI

OOMARIAH LAHAMID, SE, M.Si
NIP. 197507042007102001

MENGETAHUI,

PENGUJI I

DR. HARIZA HASYIM, SE, M.Si
NIP. 197609102009012003

PENGUJI II

DESVI EMTY, M.Si
NIP. 196231121989032040

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH PENGEMBANGAN SDM, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUALA ENOK

ZACKY ANWAR ALHUSNA

NIM : 11771100346

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengembangan SDM (X1), Standar Operasional Prosedur(X2), dan Fasilitas Kerja(X3) berpengaruh terhadap Kinerja (Y) karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 32 orang dengan menggunakan metode sensus atau sampling jenuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengembangan SDM, standar operasional prosedur, dan fasilitas kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja. Hasil uji koefisien determinasi sebesar 0,707. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan variabel independen (Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas Kerja) terhadap variasi variabel dependen (Kinerja) adalah Sebesar 70,7% dan sisanya 29,3% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak diteliti dari penelitian ini.

Kata kunci : *Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, Fasilitas Kerja dan Kinerja*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi'l'alam, puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **“Pengaruh Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok”**

Skripsi ini ditulis dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat ujian *oral comprehensive* guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 diprogram Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengalaman, kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritikan dan saran guna memperbaiki skripsi ini. Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dan memotivasi penulis, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu DR. Mahyarni, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak, Ibu Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Astuti Meflinda, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Mulia Sosiady, S.E., MM. Ak selaku Dosen Pembimbing skripsi dan juga selaku Penasehat Akademik penulis yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak, Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah meluangkan waktu dan kesempatan untuk memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan untuk menggapai cita-cita.
8. Terima kasih kepada keluarga yang teramat ku cintai, sayangi dan ku hormati, Ayahanda Syahril Anwar, Ibunda Husnawati, adikku Afiful Anwari dan Azkiyatul Iffa serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan dukungan secara moril dan material, serta do'a yang tulus demi penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih kepada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
10. Terima kasih yang luar biasa untuk sahabat Yusi Pulkuri, Khairul Rizky, M. Ramadandi, Salman Alfarisi, serta teman-teman seperjuangan Manajemen C

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2017, dan MSDM B, yang selalu memberikan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan baik moril maupun materil mendapat balasan pahala dari Allah SWT dan sebuah harapan bagi penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca semuanya. Semoga karya sederhana ini bisa bermanfaat.

Pekanbaru, Juli 2021

Penulis

ZACKY ANWAR ALHUSNA
NIM. 11771100346

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.2 Kinerja	13
2.2.1 Pengertian Kinerja	13
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	13
2.2.3 Indikator Kinerja.....	14
2.3 Pengembangan SDM	15
2.3.1 Pengertian Pengembangan SDM.....	15
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan SDM	15
2.3.3 Indikator Pengembangan SDM	17
2.4 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	18
2.4.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur	18
2.4.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur	19
2.4.3 Indikator Standar Operasional Prosedur.....	21
2.5 Fasilitas Kerja	23
2.5.1 Pengertian Fasilitas Kerja	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5.2	Fungsi Fasilitas Kerja	23
2.5.3	Indikator Fasilitas Kerja	24
2.6	Pengaruh Antar Variabel	25
2.6.1	Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.6.2	Pengaruh Standard Operasional Prosedur terhadap Kinerja karyawan	25
2.6.3	Pengaruh Fasilitas kerja terhadap Kinerja Karyawan	26
2.7	Pandangan Islam	26
2.7.1	Pandangan Islam Tentang Kinerja	26
2.7.2	Pandangan islam tentang pengembangan SDM .	27
2.7.3	Pandangan Islam Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)	28
2.7.4	Pandangan Islam Tentang Fasilitas Kerja.....	29
2.8	Penelitian Terdahulu	30
2.9	Kerangka Pemikiran	35
2.10	Konsep Operasional Variabel	37
2.11	Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Lokasi dan Penelitian	40
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
3.5	Skala Pengumpulan Data.....	43
3.6	Metode Analisis Data	43
3.6.1	Metode Analisis Deskriptif	43
3.6.2	Metode Analisis Kuantitatif	43
3.7	Uji Kualitas Data	44
3.7.1	Uji Validitas.....	44
3.7.2	Uji Reabilitas	44

3.8	Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8.1	Uji Normalitas Data.....	45
3.8.2	Uji Multikolonieritas	45
3.8.3	Uji Autokorelasi	46
3.8.4	Uji Heteroskedastisitas	47
3.9	Analisis Linier Berganda	47
3.10	Uji Hipotesis	48
3.10.1	Uji Secara Parsial (Uji t).....	48
3.10.2	Uji Secara Simultan (Uji f).....	48
3.10.3	Koefisien Determinasi R ²	49

5.1	Karakteristik Responden	63
5.1.1	Responden Berdasarkan Usia.....	63
5.1.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
5.1.3	Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	64
5.1.4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	65
5.2	Analisis Data	65
5.2.1	Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	66
5.2.2	Jawaban Responden Terhadap Pengembangan SDM (X1).....	67
5.2.3	Jawaban Responden Terhadap Standar Operasional Prosedur (X2).....	68

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.4	Jawaban Responden Terhadap Fasilitas Kerja (X3)	69
5.3	Uji Kualitas Data	70
5.3.1	Uji Validitas	70
5.3.2	Reliabilitas	72
5.4	Uji Asumsi Klasik	73
5.4.1	Uji Normalitas	73
5.4.2	Uji Multikolinieritas	75
5.4.3	Uji Autokorelasi	76
5.4.4	Uji Hetokedasiti.....	76
5.5	Uji Regresi Linear Berganda	78
5.6	Uji Hipotesis.....	79
5.6.1	Uji Parsial t (Uji t)	79
5.6.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	81
5.6.3	Uji Koefisien Determinan (R ²)	83
5.7	Pembahasan	84
5.7.1	Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan.....	85
5.7.2	Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan	85
5.7.3	Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	86
5.7.4	Pengaruh Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas kerja Terhadap Kinerja.....	86
BAB VI	PENUTUP	88
6.1	Kesimpulan.....	88
6.2	Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

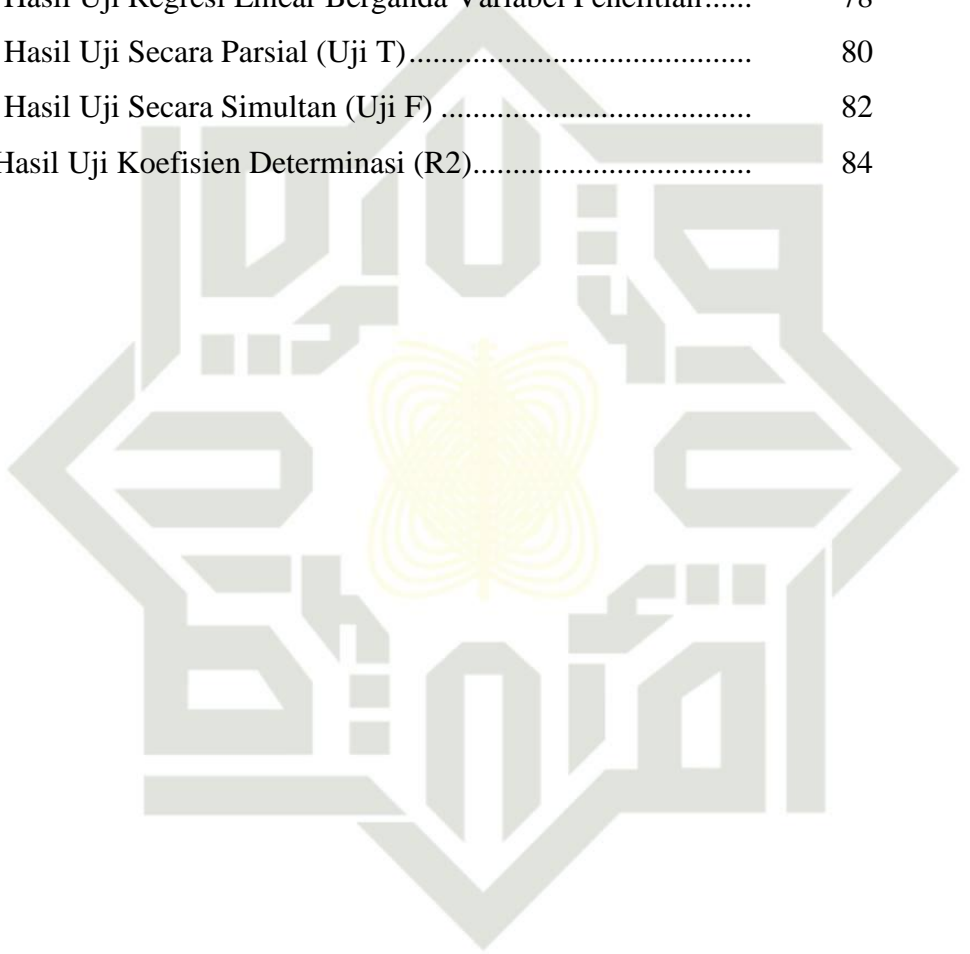
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :	Data Jumlah Karyawan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok.	2
Tabel 1.2 :	Tabel Keluhan Masyarakat Pengguna Jasa PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok.	3
Tabel 1.3 :	Key Performance Indicator PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok.....	4
Tabel 1.4 :	Tabel Pendidikan dan Pelatihan Tahun 2020	5
Tabel 1.5.	Data Kasus Kesalahan Pasang Baru Sambungan Listrik Akibat Tidak Menjalankan Standar Operasional Prosedur.	7
Tabel 1.6 :	Data Jumlah Fasilitas Kerja PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok.....	8
Tabel 2.1 :	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2.2 :	Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitan	37
Tabel 3.1 :	Kriteria Pengujian Otokorelasi Dengan Uji Durbin-Watson.....	46
Tabel 3.2	Tingkat Nilai Korelasi	50
Tabel 5.1	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 5.2 :	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin PT. PLN (Perero) ULP Kuala Enok	64
Tabel 5.3 :	Responden Berdasarkan Masa Kerja PT. PLN (Perero) ULP Kuala Enok.....	64
Tabel 5.4 :	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok	65
Tabel 5.5 :	Tanggapan Responden Berdasarkan Masa Kerja PT. PLN (Perero) ULP Kuala Enok	66
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Tentang Variabel Pengembangan SDM (X1).....	67
Tabel 5.7 :	Tanggapan Responden Tentang Standar Operasional Prosedur (X2)	68

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.8 :	Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Kerja (X3).....	69
Tabel 5.9 :	Hasil Uji Validitas	71
Tabel 5.10 :	Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 5.11 :	Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Penelitian	75
Tabel 5.12 :	Uji Autokorelasi Variabel Penelitian.....	76
Tabel 5.13 :	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel Penelitian.....	78
Tabel 5.14 :	Hasil Uji Secara Parsial (Uji T).....	80
Tabel 5.15 :	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	82
Tabel 5.16 :	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	36
Gambar 4.1 Strukur Organisasi PT.PLN (Persero) ULP Kuala Enok	54
Gambar 5.1 Grafik Lingkaran Variabel Kinerja	66
Gambar 5.2 Grafik Lingkaran Variabel Pengembangan SDM	68
Gambar 5.3 Grafik Lingkaran Variabel Standar Operasional Prosedur	69
Gambar 5.4 Grafik Lingkaran Fasilitas Kerja.....	70
Gambar 5.5 : Uji Normalitas Histogram.....	73
Gambar 5.6 : Uji Normalitas Garis Plot.....	74
Gambar 5.7 Heterokedastisitas.....	77

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu organisasi, sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting dan berpengaruh terhadap jalannya roda organisasi. Karyawan tidak dianggap sebagai suatu kewajiban, melainkan sebagai aset perusahaan. Setiap perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, bertindak serta terampil dalam menghadapi persaingan bisnis.

Perkembangan manajemen sumber daya manusia saat ini didorong oleh kemajuan peradaban, pendidikan, ilmu pengetahuan, dan tuntutan daya saing perusahaan. Perkembangan ini sudah dimulai saat adanya kerja sama dan pembagian kerja antara dua orang atau lebih. Pengelolaan sumber daya manusia ini sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi melalui manajemen yang merupakan alat untuk mencapai tujuan tersebut. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok Merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kelistrikan yang salah satu tujuannya adalah melayani kepentingan umum atau melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan energi listrik. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan ini berada di Kuala Enok yang diamana melayani pelanggan dari 7 kecamatan yaitu dari Kecamatan Kempas, Kecamatan Enok, Kecamatan Keritang, Kecamatan Reteh,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecamatan Kuala Sungai Batang, Kecamatan Tanah Merah, dan Kecamatan Kuala Indragiri. Dalam pengolahan sumber daya manusia PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok dengan jumlah karyawan 32 orang yang terdiri dari pegawai kantor maupun pegawai lapangan, dan berusaha semaksimal mungkin untuk menciptakan kinerja sumber daya manusia yang berkualitas dalam memenuhi pelayanan listrik kepada masyarakat dimasing-masing bidang dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Berikut ini tabel jumlah karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok pada tahun 2020 sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Data Jumlah Karyawan PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok.

NO	JABATAN	JUMLAH KARYAWAN
1.	Karyawan Kantor	16
2.	Administrasi	4
3.	YANTEK	8
4.	APKT	4
TOTAL		32

Sumber: PT.PLN (Persero) ULP Kuala Enok 2020

Dari tabel 1.1 diatas untuk Karyawan Kantor berjumlah 16 orang. Karyawan bagian Administrasi berjumlah 4 orang. Karyawan bagian YANDAL (Pelayanan Handal) berjumlah 8 orang. Untuk karyawan APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) berjumlah 4 orang. Jumlah dari keseluruhan karyawan berjumlah 32 orang.

Berikut data jumlah data Keluhan oleh masyarakat pengguna jasa PLN yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 : Tabel Keluhan Masyarakat Pengguna Jasa PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok.

No	Tahun	kWh tertulis periksa sehingga tidak dapat memasukkan token setrum	Los Kontak di tiang penyangga	Jumlah
	2018	87	14	101
	2019	73	15	88
	2020	92	13	105

Sumber: PT. PLN (persero) ULP Kuala Enok 2020

Berdasarkan tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa terdapat komplain atas pelayanan oleh masyarakat pengguna jasa PT. PLN (persero) ULP Kuala Enok dimana pada tahun 2018 untuk kWh tertulis periksa sehingga tidak dapat memasukkan token strum berjumlah 87 komplain dan untuk Komplain Los kontak di tiang penyangga berjumlah 14 komplain sehingga total dari komplain berjumlah 101. Pada tahun 2019 untuk kWh tertulis periksa sehingga tidak dapat memasukkan token strum berjumlah 73 komplain dan untuk Komplain Los kontak di tiang penyangga berjumlah 15 komplain sehingga total dari komplain berjumlah 88. Sedangkan pada tahun 2020 untuk kWh tertulis periksa sehingga tidak dapat memasukkan token strum berjumlah 92 komplain dan untuk Komplain Los kontak di tiang penyangga berjumlah 13 komplain sehingga total dari komplain berjumlah 105. Komplain diatas secara umum dapat terselesaikan dengan baik, namun masih ada karyawan yang lambat dalam merespon komplain pelanggan. Dari data jumlah keluhan pelanggan diatas, dapat kita lihat pula hasil kinerja dari karyawan.

Berikut data *Key Performance Indicator* PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok :

Tabel 1.3 : Key Performance Indicator PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok.

No	Key Performance Indicator	Keterangan
1.	Penjualan Tenaga Listrik	Baik
2.	Pendapatan Penjualan Tenaga Listrik dari Layanan Khusus	Baik
3.	Peningkatan Kendala Jaringan a. SAIDI b. SAIFI c. Energy Not Served	Masalah Masalah Baik
4.	Peningkatan Layanan a. Jumlah Penggunaan Aktif Aplikasi “PLN Mobile” b. Penurunan Jumlah Complain Pelanggan (50% dari realisasi tahun 2019) c. Aging Complain	Baik Masalah Hati-Hati

Sumber: PT. PLN ULP Kuala Enok.2020

Tabel 1.3 menjelaskan tentang *Key Performance Indicator*, yaitu untuk menggambarkan efektivitas atau kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya. Seperti, penjualan tenaga listrik yang dinilai baik, pendapatan penjualan tenaga listrik dari layanan khusus dinilai Baik, peningkatan kendala jaringan terbagi menjadi, SAIDI yaitu nilai rata-rata durasi pada gangguan sistem yang dinilai Masalah, SAIFI yaitu nilai rata-rata atau gangguan berkelanjutan pada pelanggan sepanjang tahun dinilai Masalah, dan *Energy Not Served* yaitu ekspektasi dari sebuah sistem tenaga listrik yang tidak bisa dipenuhi oleh pembangkit dalam waktu tertentu yang dinilai baik. Selanjutnya peningkatan layanan terbagi menjadi jumlah pengguna aktif aplikasi “PLN Mobile yang dinilai Baik, Penurunan Jumlah *Complain* Pelanggan (50% dari realisasi tahun 2019) Yang dinilai Masalah, Untuk *Aging Complain* dinilai Hati-hati. Beberapa keterangan pada KPI diatas ada yang baik, ada yang dingatkan harus berhati-hati bahkan ada yang bermasalah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel *Key Performance Indicator* (KPI) diatas apabila perusahaan merasa bahwa komponen-komponen kinerja mengalami penurunan, maka langkah yang harus segera ambil yaitu mencari faktor penyebab penurunan kinerja. Dengan kata lain perusahaan harus memperhatikan akan kebutuhan dari karyawan, seperti mengambil langkah peningkatan kualitas kinerja dengan cara meningkatkan pelatihan & pendidikan melalui Pengembangan SDM.

Pengembangan SDM yang Dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok yaitu dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan terhadap karyawannya dengan tujuan agar karyawan memiliki kualitas yang bagus dalam bekerja saat ini dan di masa yang akan datang. Tujuan dari pendidikan dan pelatihan tersebut agar karyawan bisa bekerja dengan efektif dan efisien. Tetapi pendidikan dan pelatihan belum menyeluruh ditandai dengan jumlah karyawan dalam mengikuti program Pengembangan SDM hanya sedikit. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.4 : Tabel Pendidikan dan Pelatihan Tahun 2020

No	Jenis Pelatihan	Jumlah Peserta
1.	Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	4
2.	Pengoperasian Proses Bisnis PLN Melalui Aplikasi AP2T	4
3.	Teknik Perbaikan Jaringan TR/TM/TT	6
4.	Penggunaan Peralatan Teknik Untuk TR/TM/TT	8
5.	Sosialisasi Pembayaran Listrik	29
6.	Simulasi Kerusakan	30

Sumber: PT.PLN ULP Kuala Enok (2020)

Merujuk pada tabel di atas, secara sekilas program pelatihan dan pengembangan karyawan sudah terlaksana dengan baik. Namun Pendidikan dan pelatihan yang telah dilakukan belum proposional karena prosonil yang mengikuti Program pengembangan SDM hanya berjumlah 4 orang untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelatihan pelayanan pelanggan dan administrasi, selanjutnya pengoperasian proses bisnis PLN melalui AP2T berjumlah 4 orang, pelatihan Teknik perbaikan TR/TM/TT berjumlah 6 orang, pelatihan penggunaan Peralatan Teknik TR/TM/TT berjumlah 8 orang. Artinya yang mengikuti program pelatihan dan pengembangan belum diikuti oleh karyawan yang lainnya.

Pelaksanaan suatu program pelatihan dan pengembangan dapat dikatakan berhasil apabila dalam diri para peserta pelatihan dan pengembangan tersebut terjadi suatu proses transformasi. Dengan demikian arti pentingnya program-program pelatihan dan pengembangan adalah untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan (skill) bekerja karyawan sehingga menghasilkan target yang memuaskan dalam suatu organisasi. Tercapainya prestasi kerja yang tinggi tidak bisa dipungkiri juga di pengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur dalam perusahaan.

Standar Operasional Prosedur adalah hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan, karena Standar Operasional Prosedur merupakan panduan dalam melakukan pekerjaan agar berjalan dengan lancar sehingga dapat tercapainya tujuan bersama. Di dalam perusahaan harus ada Standar Operasional Prosedur untuk mencapai kelancaran dari perusahaan tersebut. Berikut tabel kesalahan akibat dari tidak melaksanakan Standar Operasional Prosedur.

Tabel 1.5. Data Kasus Kesalahan Pasang Baru Sambungan Listrik Akibat Tidak Menjalankan Standar Operasional Prosedur.

NO	Tahun	Salah Pasang Baru Sambungan Listrik
	2018	3
	2019	2
	2020	2

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok (2020)

Berdasarkan dari tabel 1.5 mengenai tingkat pelanggaran dari ketidaktelitian dalam pasang baru sambungan listrik dan menerapkan Standar Operasioanal Prosedur, sehingga terjadi salah pasang baru sambungan listrik. dilihat dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pelanggaran kedisiplinan berupa permasalahan yang muncul akibat tidak mengikuti Standar Operasional Prosedur sehingga terjadi kesalahan pasang baru sambungan listrik yang terjadi pada tahun 2018 terdapat 3 kasus kesalahan pasang baru sambungan listrik, kemudian pada tahun 2019 terdapat 2 kasus kesalahan pasang baru sambungan listrik, selanjutnya pada tahun 2020 terdapat 2 kasus.

Berdasarkan wawancara bersama Supervisor Bagian Pelayanan pelanggan dan adminitrasi menyatakan bahwa Kesalahan-kesalahan akibat dari tidak menjalankan Standar Operasional Prosedur masih tergolong ringan karena kesalahan yang terjadi tidak mengakibatkan kecelakaan bahkan korban jiwa. Akan tetapi kesalahan-kesalahan ini terjadi akibat dari masih adanya karyawan yang menganggap Standar Operasional Prosedur hanya sebuah himbauan saja sehingga tidak menerapkan Standar Operasional Prosedur secara lebih serius.

Kemudian Fasilitas kerja merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan, karena Fasilitas Kerja merupakan sebagai alat penunjang utama untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik supaya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tercapainya tujuan perusahaan. Berikut data Fasilitas kerja PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok:

Tabel 1.6 : Data Jumlah Fasilitas Kerja PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok

NO	JENIS FASILITAS	JUMLAH
1.	Sepatu Safty	12
2.	Sarung tangan 2000 kv, 5000 kv, dan sarung tangan tegangan rendah.	12
3.	Body Harnes	12
4.	Kacamata UV	12
5.	Helm Safety	12
6.	Mobil Dinas	3
7.	Sepeda Motor	10
8.	Komputer	10
9.	Printer	2

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok (2020)

Dari tabel 1.6 diatas merupakan data jumlah fasilitas kerja yang menunjukkan bahwa fasilitas berupa Alat Pelindung Diri (APD) sudah lengkap untuk karyawan lapangan. Tetapi untuk fasilitas kantor berupa Komputer itu ada 10 unit, Sedangkan jumlah karyawan yang berada dikantor berjumlah 16 orang ditambah bagian adminitrasi berjumlah 4 orang. selanjutnya Kendaraan dinas berjumlah 10 unit sepeda motor dan 3 unit mobil dinas.

Berdasarkan wawancara bersama staf Supervisor bahwa PT.PLN ULP Kuala Enok masih kekurangan fasilitas berupa kendaraan dinas sehingga masih memerlukan tambahan untuk fasilitas tersebut agar lebih mempermudah karyawan untuk bekerja dan memberikan kepuasan bagi setiap karyawan.

Maka dari itu, dari uraian yang telah penulis kemukakan diatas, maka penulis tertarik mengangkat masalah ini menjadi sebuah penelitian dengan judul ***“Pengaruh Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas***

Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah Pengembangan SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok?
- b. Apakah Standar operasinal Prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok?
- c. Apakah Fasilitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok?
- d. Apakah Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, Dan Fasilitas Kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok?

1.3. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin penulis capai, yaitu adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah Pengembangan SDM berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.
- b. Untuk mengetahui apakah Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.
- c. Untuk mengetahui apakah fasilitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Untuk mengetahui apakah Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta lebih memahami teori-teori mengenai Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, Fasilitas serta kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi perusahaan, untuk mengetahui apa saja hal-hal yang berhubungan dengan Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, Fasilitas Kerja dan kinerja karyawan. Agar perusahaan dapat lebih mudah dalam menentukan kebijakan yang akan dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada organisasi atau perusahaannya.

c. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Sistematika Penulisan

Adanya sistematika penulisan adalah untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan, pandangan islam, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis dan definisi operasional variabel penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi gambaran umum tentang objek penelitian, seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas organisasi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang memaparkan tentang hasil yang di peroleh selama penelitian serta pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menjelaskan hasil analisa kesimpulan yang ditarik dalam bentuk kesimpulan dan sekaligus memberikan saran sebagai masukan kepada perusahaan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Berdasarkan Pendapat (Afandi, 2018) Bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja secara efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat tersebut.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu pendekatan terhadap manajemen manusia yang berdasarkan empat prinsip dasar (Sinambela, 2019).

1. Sumber daya manusia adalah harta paling penting yang dimiliki suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut.
2. Keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari organisasi tersebut saling berhubungan, dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan organisasi dan perencanaan strategis.
3. Kultur dan nilai organisasi, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik.
4. Manajemen SDM berhubungan dengan integrasi, yakni semua anggota organisasi tersebut terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kinerja

2.2.1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (**Kasmir, 2016**).

Didukung dengan pendapat (**Afandi, 2018**) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Pendapat (**Afandi, 2018**) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Kemampuan, kepribadian dan minat kerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atau kejelasan peran seseorang pekerja yang merupakan taraf pengertian dan penerimaan seseorang atas tugas yang diberikan kepadanya.
3. Tingkat motivasi pekerja yaitu daya energi yang mendorong, mengarahkan dan mempertahankan perilaku.
4. Kopetensi yaitu keterampilan yang dimiliki seorang pegawai.
5. Fasilitas kerja yaitu seperangkat alat pendukung kelancaran operasional perusahaan.
6. Budaya kerja yaitu perilaku kerja pegawai yang kreatif dan inovatif.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Kepemimpinan yaitu perilaku pemimpin dalam mengarahkan pegawai dalam bekerja.
8. Disiplin kerja yaitu aturan yang dibuat oleh perusahaan agar semua pegawai ikut mematuhi agar tujuan tercapai.

Sedangkan Menurut (Alfin Samir, 2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

1. Seleksi dan Rekrutmen
2. Komunikasi dan Motivasi
3. Pelatihan dan Pengembangan
4. Kesejahteraan dan Kompetensi

2.2.3. Indikator Kinerja

Dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia (Edison, 2016) dimensi/Indikator yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a Target
Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.
- b Kualitas
Kualitas adalah elemen penting, karena kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.
- c Waktu Penyelesaian
Penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Taat Asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dipertanggung jawabkan.

2.3. Pengembangan SDM

2.3.1. Pengertian Pengembangan SDM

Pengembangan SDM didefinisikan sebagai program pembelajaran yang disengaja dan dilaksanakan dalam waktu tertentu dengan tujuan antara untuk mengembangkan pengetahuan, kompetensi sikap, motivasi dan perilaku SDM dan tujuan akhirnya untuk mengembangkan kinerja SDM dan kinerja organisasi.

(Wirawan, 2015)

Sedangkan pendapat (Samsudin, 2019) pengembangan sumber daya manusia adalah penyiapan manusia atau karyawan untuk memikul tanggung jawab lebih tinggi dalam organisasi atau perusahaan.

2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan SDM

Menurut (Afandi, 2018) adapun faktor yang mempengaruhi pengembangan sumber daya manusia adalah :

1. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam, baik dari suatu organisasi ataupun diri pribadi. Namun, dalam hal proses pengembangan SDM faktor internal lebih ditekankan pada suatu organisasi.

A. Misi dan Tujuan Organisasi

Setiap organisasi mempunyai misi dan tujuan dicapai, untuk mencapai tujuan ini diperlukan perencanaan yang baik serta implementasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perencanaan tersebut secara tepat pelaksanaan kegiatan atau program dalam rangka mencapai tujuan diperlukan kemampuan tenaga (SDM), dan ini hanya dapat dicapai dengan pengembangan SDM dalam organisasi tersebut.

a. Strategi Pencapaian Tujuan

Misi dan tujuan suatu organisasi mungkin mempunyai persamaan dengan organisasi yang lain, tetapi strategi untuk mencapai misi dan tujuan tersebut berbeda. Oleh sebab itu setiap organisasi mempunyai strategi yang tertentu. Hal ini menentukan apakah pada organisasi tersebut mengadakan kegiatan atau program PSDM atau tidak.

b. Sifat dan jenis kegiatan

Sifat dan jenis kegiatan organisasi sangat penting pengaruhnya terhadap pengembangan SDM dalam organisasi yang bersangkutan. Suatu organisasi yang sebagian besar melaksanakan kegiatan teknis, maka pola pengembangan SDM akan berbeda dengan organisasi yang bersifat ilmiah.

c. Teknologi yang digunakan

Sudah tidak asing lagi bahwa setiap organisasi sekarang telah menggunakan teknologi yang bermacam dari paling sederhana sampai paling canggih. Hal ini perlu diperhitungkan, baik untuk mempersiapkan tenaga guna menangani, mengoperasikan teknologi itu, mungkin terjadinya otomatisasi kegiatan-kegiatan yang semula dilakukan oleh manusia.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2 Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah factor yang berasal dari luar suatu organisasi, yang juga perlu diperhatikan untuk keberhasilan perencanaan yang lebih baik.

a. Kebijakan Pemerintah

Kebijakan-kebijakan pemerintah, baik yang dikeluarkan melalui perundang-undangan, peraturan-peraturan pemerintah, surat-surat keputusan menteri atau pejabat pemerintah, dan sebagainya adalah merupakan arahan yang harus diperhitungkan oleh organisasi.

b. Sosial-budaya Masyarakat

Faktor sosial-masyarakat tidak dapat diabaikan oleh suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami karena suatu organisasi apa pun di dirikan untuk kepentingan masyarakat yang mempunyai latar belakang sosial-budaya yang berbeda-beda. Oleh sebab itu dalam mengembangkan SDM dalam suatu organisasi factor ini perlu dipertimbangkan

c. Perkembangan Ilmu Pengetahuan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di luar organisasi dewasa ini telah sedemikian pesatnya.

2.3.3. Indikator Pengembangan SDM

Adapun indicator-indikator pengembangan menurut (Rivai, 2014) adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan karier

Membantu para pegawai dalam menyesuaikan kebutuhan-kebutuhan karier internal mereka sendiri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2 Dukungan perusahaan dalam bentuk moril
Perusahaan memberikan umpan balik terhadap kinerja yaitu dengan meningkatkan kemampuan kinerja pegawai untuk mengisiposisi jabatan/karier yang disediakan oleh perusahaan
- 3 Dukungan perusahaan dalam bentuk materi.
- 4 Perusahaan memberikan umpan balik berupa fasilitas-fasilitas kerja yang mendukung dalam jabatannya.
- 5 Pelatihan
Meningkatkan kemampuan atau keterampilan pegawai dalam bidang operasional
6. Perlakuan yang adil dalam berkarier
Memberikan kesempatan berkarier kepada pegawainya untuk mengembangkan diri
- 7 Informasi karier
Memberikan informasi kebutuhan karier yang dibutuhkan untuk mengetahui kemungkinan jabatan yang dapat dicapai pegawai untuk mengembangkan kariernya.

2.4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.4.1. Pengertian Standar Operasional Prosedur

Menurut (Usmara, 2010) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan di isyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari serta menggambarkan kinerja yang diharapkan terhadap karyawan agar dapat tercapai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **(Sailendra, 2015)** menyatakan *Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Sedangkan menurut **(Hartatik, 2014)** *standard operating procedure (SOP)* adalah satu set intruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh sebuah organisasi.

2.4.2. Tujuan dan Manfaat Standar Operasional Prosedur

Menurut **(Sailendra, 2015)** berikut tujuan dan manfaat adanya Standar Operasional Prosedur bagi perusahaan.

1. Tujuan Standar Operasional Prosedur :
 - a. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.
 - b. Memperjelas alur tugas, wewenang serta tanggung jawab setiap unit kerja.
 - c. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
 - d. Memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja.
 - e. Memudahkan proses pemahaman staf secara sistematis dan general.
 - f. Memudahkan dan mengetahui terjadinya kegagalan, ketidak efisienan proses kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
 - g. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja
 - h. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
- j. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja, dan
- k. Menghemat waktu dalam program *training*, karena Standar Prosedur Operasional (SOP) tersusun secara sistematis.

2. Standar operasional prosedur juga memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
- b. Menjadi salah satu alat *training* dan juga alat ukur kinerja karyawan.
- c. Mengetahui peran dan posisi masing-masing di internal perusahaan.
- d. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- e. Saran mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan sistem.
- f. Membantu dalam melakukan evaluasi terhadap setiap proses operasional perusahaan.
- g. Memberikan efisiensi waktu, karena semua proses kerja sudah terstruktur dalam sebuah dokumen tertulis.
- h. Saran untuk mengomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan
 - i. Sebagai suatu acuan dalam melakukan penilaian terhadap poses layanan.
 - j. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari sisi kesedehanaan pelayanan.
- k. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- m. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan pegawai dalam melaksanakan tugas.
- n. Menjadi alat komunikasi antara pelaksanaan dan pengawas dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
- o. Para karyawan akan lebih percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dikerjakan.
- p. Karyawan akan memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- q. Dapat digunakan sebagai daftar yang digunakan secara berkala oleh pengawas ketika diadakan audit.
- r. Mengurangi beban kerja dan dapat meningkatkan *comparability*, *credibility* dan *defensibility*.

2.4.3. Indikator Standar Operasional Prosedur

Menurut (Santosa, 2014) Standar Operasional Prosedur terdiri dari 7 indikator yaitu :

1. Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan efisiensi berupa hal- hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.
2. Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung – rugi, juga regulasi pemasaran

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

olehkarena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.

Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror disegala area tenaga kerja. Standar operasional prosedur (SOP) menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.

4. Penyelesaian Masalah. Standar Operasional Prosedur juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau institusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi bahkan seolah-olah tidak ada penengah yang bisa memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam standar operasional prosedur (SOP) yang sebelumnya sudah disusun seccara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada standar operasional prosedur (SOP) tersebut.

Perlindungan Tenaga Kerja adalah langkah langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan berbagai persoalan personal. Standar operasional prosedur (SOP) dalam hal ini di maksud melindungi hal hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal.

Peta Kerja sebagai pola pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan standar operasional prosedur(SOP), pola kerja menjadi lebih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

Batas Pertahanan dipahami sebagai langkah defense dari segala inspeksi baik dari pemerintah ataupun pihak-pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. standar operasional prosedur (SOP) bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam standar operasional prosedur (SOP) untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

2.5. Fasilitas Kerja

2.5.1. Pengertian Fasilitas Kerja

Menurut (Moenir, 2015) fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2.5.2. Fungsi Fasilitas Kerja

Menurut (Moenir, 2016) mengemukakan bahwa fungsi dari fasilitas kerja adalah sebagai berikut:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang ataupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih muah/sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi emosional mereka.

2.5.3. Indikator Fasilitas Kerja

Menurut (Moenir, 2016) dari pengertian fasilitas di atas maka dapat dibagi menjadi 3 golongan besar yaitu:

1. Fasilitas Peralatan Kerja yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.

Peralatan kerja ini terbagi menjadi 2 jenis yaitu, peralatan tunggal guna dan peralatan kerja serba guna.

- a. Peralatan kerja tunggal berupa peralatan yang hanya di pakai untuk suatu jenis peran misalkan mesin tulis manual atau listrik untuk mengetik berbagai surat atau daftar tidak untuk lainnya.
- b. Peralatan kerja serba guna berupa peralatan yang di pakai untuk bermacam-macam peran, misalkan personal computer (PC) dan dapat dipakai untuk membuat surat, membuat grafik, menyimpan data atau arsip, dan analisi data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fasilitas Perlengkapan Kerja.

Perlengkapan kerja adalah semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.

Fasilitas Sosial

Fasilitas sosial yaitu fasilitas yang di gunakan oleh karyawan dan berfungsi sosial. Misalnya penyediaan mess, rumah dinas dan kendaraan dinas.

2.6. Pengaruh Antar Variabel

2.6.1. Pengaruh Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut (Wirawan, 2015) mendefinisikan bahwa pengembangan SDM didefinisikan sebagai program pembelajaran yang disengaja dan dilaksanakan dalam waktu tertentu dengan tujuan antara untuk mengembangkan pengetahuan, kompetensi sikap, motivasi dan perilaku SDM dan tujuan akhirnya untuk mengembangkan kinerja SDM dan kinerja organisasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh sentosa dan tamami bahwa Pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

2.6.2. Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja karyawan

Menurut (Usmara, 2010) bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah panduan yang dikemukakan secara jelas tentang apa yang diharapkan dan di isyaratkan dari semua karyawan dalam menjalankan kegiatan sehari-hari serta menggambarkan kinerja yang diharapkan terhadap karyawan agar dapat mencapai tujuan organisasi, artinya karyawan membutuhkan persyaratan kinerja spesifik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan dapat memastikan suatu aktifitas pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan.

2.6.3. Pengaruh Fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Moenir, 2016) fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khoirul dan Edy (2017) menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh secara positif terhadap kinerja karyawan.

2.7. Pandangan Islam

2.7.1. Pandangan Islam Tentang Kinerja

Menurut islam kinerja merupakan bentuk atau cara setiap individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.

Allah SWT berfirma dalam Al-Qur'an surat Al-Fath ayat 29 dan surat Al-Jumu'ah ayat 10 yang berbunyi:

مُحَمَّدٌ رَسُولُ اللَّهِ وَالَّذِينَ مَعَهُ أَشِدَّاءُ عَلَى الْكُفَّارِ رُحَمَاءُ بَيْنَهُمْ تَرَاهُمْ رُكَّعًا سُجَّدًا يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانًا سِيَّمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ مِنْ أَثَرِ السُّجُودِ ذَلِكَ مَثَلُهُمْ فِي التَّوْرَةِ وَمَثَلُهُمْ فِي الْإِنْجِيلِ كَزَرْعٍ أَخْرَجَ شَطْئَهُ فَآزَرَهُ فَاسْتَغْلَظَ فَاسْتَوَىٰ عَلَىٰ سُوقِهِ يُعْجِبُ الزُّرَّاعَ لِيُغَيِّظَ بِهِمُ الْكُفَّارَ وَعَدَّ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ مِنْهُمْ مَغْفِرَةً وَأَجْرًا عَظِيمًا

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *"Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia adalah keras terhadap orang-orang kafir tetapi kasing sayang sesama mereka; kamu lihat mereka ruku', dan sujud mencari karunia Allah dalam keridhaanya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikian sifat-sifat mereka dalam taurat dan injil, yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya, maka tunas tersebut menjadi kuat lalu menjadi besar dan tegak lurus di atas pokoknya"* (Al-Fath:29)

فَإِذَا فُضِّيتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: *"apabila telah ditunaikan sholat maka bertebaranlah kamu dimuka bumi dan carilah karunia Allah, ingatlah Allah sebanyak-banyaknya supaya kamu beruntung.* (Al-Jumu'ah:10)

Ayat-ayat diatas menjelaskan bahwa tujuan seorang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau kedua hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik.

Kinerja karyawan menunjuk pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indicator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan akan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu.

2.7.2. Pandangan islam tentang pengembangan SDM

Manusia merupakan makhluk ciptaan Allah SWT yang paling sempurna dibandingkan dengan makhluk ciptaan Allah SWT yang lain. Manusia memiliki daya atau potensi yang apabila dikembangkan akan menjadi sumber daya manusia yang berkualitas , dan akan menjadikan manusia yang sadar akan tanggung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawabnya baik tanggung jawabnya sebagai hamba Allah SWT dan sebagai Khalifah Allah SWT.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat At-Tin ayat 4 dan surat Al-Muddatsir ayat 38 yang berbunyi:

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَنِ تَقْوِيمٍ

Artinya: *Sungguh, Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya. (At-Tin:4)*

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ

Artinya: *Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya. (Almuddastir:38)*

Ayat diatas menjelaskan kepada kita bahwa kita memiliki potensi yang harus dikembangkan sebagai wujud syukur kita atas pemberian Allah SWT kepada kita dalam bentuk yang sempurna. Selain kita diberi kesempurnaan oleh Allah SWT kita akan di minta pertanggung jawabnya kelak di akhirat apakah kita memanfaatkan pemberian tersebut untuk mengembangkan potensi diri kita atau memanfaatkan kepada hal-hal yang tidak sesuai dengan prinsip islam

2.7.3. Pandangan Islam Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur merupakan prosedur langkah kerja standar untuk menghasilkan hasil kerja yang di harapkan. Standar berarti pedoman kerja yang dibakukan yang biasanya digunakan untuk suatu kegiatan. Manfaat diterapkannya SOP adalah untuk meminimalisir kesalahan dalam waktu pekerjaan.

Demikian juga kehidupan yang kita jalani saat ini, tentu ada juga memiliki SOP. Melalui SOP yang di tetapkan Allah kita bisa membedakan mana yang boleh dan tidak boleh untuk dikerjakan. Mana yang menjadi perintah dan mana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang menjadi larangan SOP dalam kehidupan kita tertung dalam Al-Qur'an dan Hadist. Allah SWT berfirman dalam Surat Al-An'am ayat 155 dan Surat Al-Israa' ayat 9:

وَهَذَا كِتَابٌ أَنْزَلْنَاهُ مُبَارَكٌ فَاتَّبِعُوهُ وَاتَّقُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: *Dan ini adalah Kitab (Al-Qur'an) yang Kami turunkan dengan penuh berkah. Ikutilah, dan bertakwalah agar kamu mendapat rahmat (Al-An'am:155)*

إِنَّ هَذَا الْقُرْآنَ يَهْدِي لِلَّتِي هِيَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِينَ الَّذِينَ يَعْمَلُونَ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا

Artinya: *Sungguh, Al-Qur'an ini memberi petunjuk ke (jalan) yang paling lurus dan memberi kabar gembira kepada orang mukmin yang mengerjakan kebajikan, bahwa mereka akan mendapat pahala yang besar (Al-Isra:9)*

Dalam hadist :

تَرَكْتُ فِيكُمْ أَمْرَيْنِ لَنْ تَضِلُّوا مَا تَمَسَّكْتُم بِهِمَا : كِتَابَ اللَّهِ وَ سُنَّةَ رَسُولِهِ

Artinya: *Sesungguhnya Rasulullah SAW pernah bersabda : “Aku telah meninggalkan pada kamu sekalian dua perkara yang kamu tidak akan sesat selama kamu berpegang teguh kepada keduanya, yaitu : Kitab Allah dan sunnah Rasul-Nya”. [HR. Malik]*

SOP yang tertuang dalam Al-Qur'an dan hadis nabi merupakan hal yang mutlak kita ketahui sebagai seorang muslim. Dimana nantinya SOP tersebut menuntun gejala yang benar yaitu jalan yang di ridhoi oleh Allah SWT dan Makhluknya.

2.4.4. Pandangan Islam Tentang Fasilitas Kerja

Islam memandang fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kesejahteraan para pekerjaannya. Dengan adanya fasilitas, memungkinkan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Hal tersebut merupakan bentuk

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penghargaan dan penempatan posisi manusia dalam kemuliaan yang melebihi makhluk yang lainnya. Allah SWT berfirman dalam suat Al-Israa' ayat 70

تَرَكْتُ فِيكُمْ أُمْرَيْنِ لَنْ تَضِلُّوا مَا تَمَسَّكْتُم بِهِمَا : كِتَابَ اللَّهِ وَ سُنَّةَ رَسُولِهِ

Artinya: *“Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna”*(Al-Israa’:70)

Sebagai wujud atas syukur kita kepada Allah SWT atas pemberian fasilitasNYA kepada kita semua adalah dengan memanfaatkan pemberian tersebut di jalan yang Allah SWT ridhoi.

2.8. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dalam penelitian sekarang adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun/Terbit	Hasil Penelitian
1	Melvin Grady Lolowan,Dkk	Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja Karyawan Pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado	Jurnal EMBA, Vol.4No. 2 Juni 2016, Hal.177-186	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Pelatihan, Pengembangan SDM memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado

Perbedaan :

penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X1 Pelatihan sedangkan penulis variabel X1 Pengembangan SDM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Sigit Permadi, Dkk.	Pengaruh Budaya Organisasi dan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Karyawan PT.Spirit Avia Sentosa Jakarta.	Jurnal Penelitian, Pengembangan Ilmu Manajemen dan Akutansi STIE Putra Perdana Indonesai.Vol. 19 april 2019	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Budaya Organisasi, dan Sandar Operasional Prosedur memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan PT.Spirit Avia Sentosa Jakarta.
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X1 Budaya Organisasi sedangkan penulis variabel X1 Pengembangan SDM.				
3.	Gardinawan Imantaka Ramadhan, Dkk.	Pengaruh Budaya Organisasi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Karyawan bagian antaran PT.POS Indonesia SPP Semarang	Jurnal JOBS, Vol.5,No.1, Oktober 2019.Pissn:2461-0704,Eissn:2467-8790	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Budaya Organisasi, dan Sandar Fasilitas Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan PT.POS Indonesia SPP Semarang
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X1 Budaya Organisasi sedangkan penulis variabel X1 Pengembangan SDM.				
	Nurjinah, Dkk.	Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja,dan pengembangan SDM terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan perlihan hak sertifikat	Center Of Economic Student Journal, Vol..3 No.2 (2020) Hal.238-257	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Budaya Organisasi, dan Sandar Operasional Prosedur memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				Kinerja Karyawan pegawai dalam pelayanan perlihan hak sertifikat
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X1 Kompetensi sedangkan penulis variabel X1 Pengembangan SDM.				
Gita Syaloom Suban, Dkk.	Pengaruh karakteristik indididu, kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tropica Cocoprime Lelema	Jurnal EMBA Vol.8 No. 4 Oktober 2020, Hal. 332-241		Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa Karakter Individu, Kompetensi dan Fasilitas Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan PT. Tropica Cocoprime Lelema.
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X1 Karakteristik Individu, X2 Kompetensi sedangkan penulis variabel X1 Pengembangan SDM, X2 Standar Operasional Prosedur.				
Asep Rifa'i.	Pengaruh Komunikasi Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi	Jurnal Ekonomedia, Volume. 08. No 01 tahun 2019		Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, bahwa Komunikasi dan fasilitas kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Pegawai pada Kecamatan sukabumi Kabupaten Sukabumi
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X1 Komunikasi, X2 Fasilitas kerja sedangkan penulis variabel X1 Pengembangan SDM, X2 Standar Operasional Prosedur, X3 Fasilitas kerja.				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Ratag Ongkan Elisabeth Vonny.	<i>The Effect Of Training, Working Facilites And Compensation On Employee Job Satisfaction At Pt. United Tractors Manado Branch</i>	Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Volume 16 No.03 Tahun 2016	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, bahwa Pelatihan tidak berpengaruh Positif dan signifikan sementara Fasilitas dan Kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Karyawan PT.United Tractors Manado
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X1 Pelatihan, X2 Fasilitas, X3 Kompensasi sedangkan penulis variabel X1 Pengembangan SDM, X2 Standar Operasional Prosedur, X3 Fasilitas kerja				
8.	Wehelmina Rumawas, Dkk	<i>The Impacts of Human Resource Development, Organizational Commitmen, and Compensation on Employee Performance.(A study conducted at sulut Bank in North Sulawesi</i>	<i>International Journal of Humanities and Social Invention, Volume 4 Issue 8, Agust.2015</i>	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, bahwa Pengembangan SDM, Komitmen Organisasi dan kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja (Studi kasus di Bank Sulut Sulawesi Utara)
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana variabel X1 Pengembangan SDM, X2 Komitmen Organisasi dan X3 kepemimpinan. sedangkan penulis variabel X1 Pengembangan SDM, X2 Standar Operasional Prosedur, X3 Fasilitas kerja				
	Juliana.	<i>Effect Of Aplication of Standard Operating Procedures on Employe</i>	<i>Journal of Management Science (JMAS), Volume 2, No 1. January 2019, PP 11-16</i>	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, bahwa Standar Operasional Prosedur memiliki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<i>Performance at PT. Mantap Sukses Cemerlang Medan</i>		pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Kerja Karyawan PT. Mantap Sukses Cemerlang Medan.
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang mana hanya terdapat satu variabel yaitu variabel Standar Operasional Prosedur, sedangkan penulis terdapat 3 variabel.				
10.	PVC Okoye dan Raymond A. Ezajiofor.	<i>The Effects of human resource Development on Organizational Productivity.</i>	<i>International Journal Of Academic Research in Business and Social Sciences, Volume.03. No. 10. ISSN:2222-6990</i>	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, terbukti bahwa pengembangan sdm berpengaruh Positif terhadap Produktifitas
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang manamempunyai satu variabel X sedangkan penulis tiga variabel X dan variabel Y nya menggunakan Produktivitas sedangkan penulis menggunakan Kinerja.				
11.	Muh Nasrullah, Sitti Sarah Sumarto, Dkk	<i>The Effect of Work Facilites On Employee Performane in the Office of Investment and one Stop Service, Gowa Regency, South Sulawesi, Indonesia</i>	<i>GNOSI: An Interdisciplinary Journal of Human Theory and Praxis, Vol, 3. 2020</i>	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, bahwa Fasilitas Kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang manamempunyai satu variabel X sedangkan penulis tiga variabel X				
12.	Witta Anggraeni, Hermien Tridayanti, Dkk	<i>The Effect of Human Resources Development and Work Environment towards Employe</i>	<i>International Journal of Integrated Education, Enginerig and Business, Volume 01, No 1, March 2018</i>	Dari hasil pengujian yang telah dilakukan, bahwa Pengembangan SDM memiliki pengaruh yang signifikan dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<i>Performance Improvement PDAM Surya Sembada City of Surabaya (Study of the Corporate Secretary Sub-Directorate)</i>		positif terhadap Kinerja
Perbedaan : Penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat dari variabelnya, yang manamempunyai dua variabel X1 Pengembangan SDM, X2 Lingkungan Kerja sedangkan penulis tiga variabel X1 Pengembangan SDM, X2 Standar Operasional Prosedur, X3 Fasilitas Kerja			

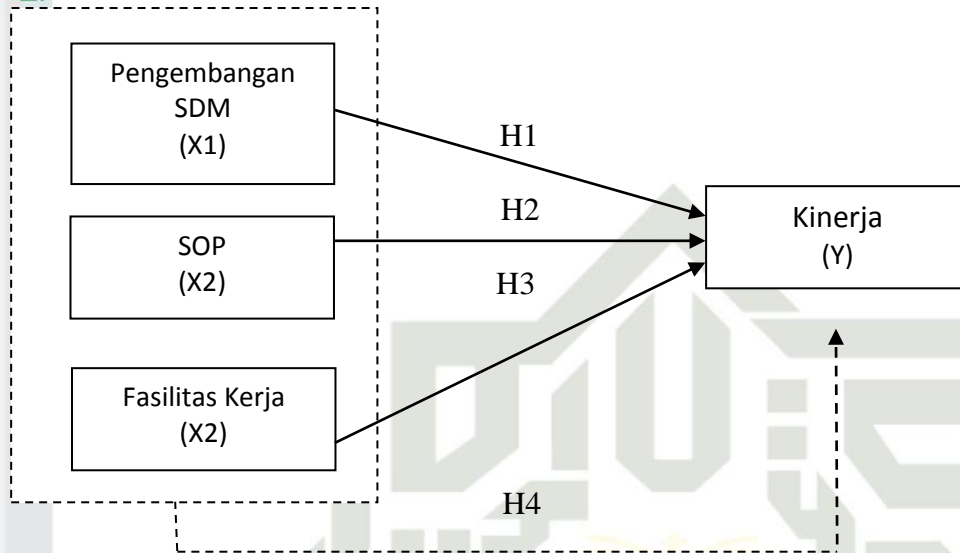
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dapat diambil kesimpulan secara keseluruhan bahwa penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya perbedaanya terletak pada variabel-variabelnya, Lokasi penelitian, metode penelitiannya maupun indikator dari masing-masing variabel yang berbeda. Dimana penelitian yang dilakukan oleh penulis sekarang variabel X1 adalah Pengembangan SDM, Variabel X2 Standar Operasional Prosedur, Variabel X3 Fasilitas Kerja dan Variabel Y kinerja karyawan. Lokasi penelitian yang penulis lakukan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok. Jumlah populasi dan sampel sebanyak 32 orang karyawan. Metode sampel yang digunakan pada penelitian sekarang adalah Sample Jenuh.

2.9. Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran menggambarkan hubungan dari Variabel Independen dalam Pengaruh Pengembangan SDM (X_1), Standar Operasonal Prosedur (X_2) dan Fasilitas Kerja (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**“Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian**



Sumber : Wirawan(2015), Usmara (2010), Moenir (2016)

Keterangan:

-----> : **Hubungan secara parsial**

- - - ->: **Hubungan secara simultan**

Penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

1. Adapun variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain atau yang diberi simbol (Y), yaitu Kinerja Karyawan.
2. Variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain atau diberi simbol (X), yaitu : Pengembangan SDM (X_1), Standar Operasional Prosedur (X_2), Fasilitas Kerja (X_3).

2.10. Konsep Operasional Variabel

Konsep operasional Variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 2.2 : Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep variabel	Indikator	Skala
Kinerja (Y)	Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. (Kasmir, 2016)	1. Target 2. Kualitas 3. Waktu Penyelesaian 4. Taat Asas (Edison, 2016)	Likert
Pengembangan SDM (X1)	Pengembangan SDM didefinisikan sebagai program pembelajaran yang disengaja dan dilaksanakan dalam waktu tertentu dengan tujuan antara untuk mengembangkan pengetahuan, kompetensi sikap, motivasi dan perilaku SDM dan tujuan akhirnya untuk mengembangkan kinerja SDM dan kinerja organisasi. (Wirawan, 2015)	1. Kebutuhan karir 2. Dukungan perusahaan dalam bentuk moril 3. Dukungan perusahaan dalam bentuk materil 4. Umpan balik 5. Pelatihan 6. Perilaku yang adil 7. Informai karir (Rivai, 2014)	Likert
SOP (X2)	<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. (Sailendra, 2015)	1. Efisiensi. 2. Konsistensi. 3. Minimalisasi kesalahan. 4. Penyelesaian Masalah. 5. Perlindungan Tenaga Kerja. 6. Peta Kerja 7. Batas Pertahanan (Santosa, 2014)	Likert
Fasilitas Kerja (X3)	Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. (Moenir, 2015)	1. Fasilitas Peralatan 2. Fasilitas Perlengkapan Kerja. 3. Fasilitas Sosial (Moenir, 2015)	Likert

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1. Hipotesis

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di latar belakang masalah serta berpegang pada telaah pustaka yang masih bersifat teoritis, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga Pengembangan SDM Terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) ULP Kuala Enok

Penelitian yang dilakukan oleh **Kuswinton**. Jurnal Economic Volume 8 Nomor 1 Juni 2020” Tentang Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Pengembangan SDM terhadap Kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Makassar Utara. Menunjukkan bahwa Pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.PLN (Persero) UP3 Makassar Utara. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pengembangan SDM yang diberikan, maka kinerja karyawan juga akan semakin meningkat.

H2 : Diduga Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap Kinerja karyawan PT.PLN (Persero) ULP Kuala Enok

Penelitian yang dilakukan oleh **Sigit Permadi, La Ode Muhammad Nafsahu** .Jurnal Penelitian, Pengembangan Ilmu Manajemen dan Akutansi STIE Putra Perdana Indonesai.Vol. 19 april 2019. Menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap kinerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H3 : Diduga Fasilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.PLN ULP Kuala Enok

Penelitian yang telah dilakukan oleh **Gita Syaloom Suban, Bernhard Tewel, Lucky Dotulong.** Jurnal EMBA Vol.8 No. 4 Oktober 2020, Hal. 332-241. Tentang Pengaruh karakteristik individu, kompetensi dan fasilitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Tropica Cocoprime Lelema. Menunjukkan hasil yang positif dan signifikan terhadap kinerja.

H4 : Diduga Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, Fasilitas Kerja berpengaruh secara simultan terhadap disiplin kerja pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT.PLN (Persero) ULP Kuala Enok yang terletak di Jalan Lintas Samudra No.KM 08, Harapan Tani, Kempas, Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini dilakukan mulai Pada Bulan Oktober 2020 dan berakhir pada bulan Juni 2021.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Jenis Data

a. Data kualitatif

adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. (Sugiyono, 2014).

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan/scoring (Sugiyono, 2014).

2) Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan (Sugiyono, 2014). Data primer pada penelitian ini diiperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu karyawan PT.PLN (Persero) ULP Kuala Enok.

b. Data Sekunder

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data sekunder adalah data atau sumber yang didapat dari bahan bacaan (**Sugiyono, 2014**). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari perusahaan yang dapat dilihat dari dokumentasi perusahaan, buku-buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data informasi dalam penelitian ini dilakukan dengan

a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara penelitian memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden (**Sugiyono, 2014**).

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan (**Moleong, 2014**). Media tersebut dapat berupa : tatap muka langsung, telpon, dan sebagainya. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada HRD dan karyawan PT.PLN Unita Layanan Pelanggan Kuala Enok.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Populasi dan Sampel

1) Populas

Menurut **(Sugiyono, 2014)** Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam pengambilan data yang menjadi populasi untuk penelitian ini adalah Seluruh Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok. yaitu sebanyak 32 karyawan.

2) Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga kerja, dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative **(Sugiyono, 2014)**

Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel **(Sugiyono, 2014)**. Maka oleh karena itu penulis memilih sampel menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5. Skala Pengumpulan Data

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (**Sugiyono, 2014**) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Maka dalam penelitian ini hanya digunakan lima kategori diantaranya :

- | | |
|--------------------------------|----------|
| 1. Sangat Setuju (SS) | = Skor 5 |
| 2. Setuju (S) | = Skor 4 |
| 3. Netral (N) | = Skor 3 |
| 4. Kurang Setuju (TS) | = Skor 2 |
| 5. Sangat Tidak Setuju (STS) | = Skor 1 |

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Metode Analisis Deskriptif

(**Sugiyono, 2014**) berpendapat bahwa metode analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi.

3.6.2 Metode Analisis Kuantitatif

(**Sugiyono, 2014**) menyatakan bahwa metode analisis kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada *filosof postivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan data instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dengan penelitian ini model dan teknik analisa data menggunakan pendekatan analisis regresi linier berganda.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Uji Kualitas Data

Seperti yang telah di jelaskan sebelumnya, dalam penelitian ini variabel yang diuji terdiri dari 2 (dua) variabel bebas (*independet variabel*) yaitu beban kerja dan kemampuan kerja, dan 1 (satu) variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu kinerja karyawan.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kusioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (**Ghozali, 2018**)

Pengujian validitas digunakan untuk menguji apakah jawaban dari kuesioner dan responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam peneltian ini atau tidak. Adapaun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah nilai *Corected Item to Total Corelation* atau nilai r_{hitung} lebih kecil dari 0,3 berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan yang lainnya dari variabel yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid (**Sugiyono, 2014**)

3.7.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adala indeks yang menunjukkkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (**Noor, 2016**) Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam kuesioner.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun kriteria uji reliabilitas adalah dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel. Dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam pengujian menggunakan analisis grafik yaitu dengan uji normalitas histogram dan uji normalitas garis plot. Dimana uji normalitas histogram dengan menggambarkan variabel dependent sebagai sumbu berorizental. Jika *Histogram Standarized Regression Residual* membentuk kurva seperti lonceng maka nilai residual tersebut dinyatakan normal. Dan uji garis plot dengan membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal digambarkan dengan garis diagonal lurus dari kiri bawah kekanan atas dan jika data normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Suliyanto, 2011)

3.8.2 Uji Multikolonieritas

Menurut (Suliyanto, 2011) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Salah satu cara untuk menguji multikolonieritas dalam model regresi adalah dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Uji multikolonieritas dilakukan dengan

lihat *tolerance* dan *varince inflaction factor* (VIF) dan hasil analisis dengan menggunakan SPSS, dengan kriteria sebagai berikut :

1. Apabila nilai *tolerance value* lebih $> 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolonieritas
2. Dan apabila nilai *tolerance* $< 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$, maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolonieritas antara variabel bebas dalam model regresi.

3.8.3 Uji Autokorelasi

(Suliyanto, 2011), berpendapat bahwa uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi anggota dari serangkaian pengamatan menurut waktu (*times series*) atau ruang (*cross section*). Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode, jika ada berarti terdapat autokorelasi. Cara mendeteksi ada tidaknya gejala autokorelasi adalah dengan menggunakan nilai DW (*Durbin Watson*). Uji Durbin Watson (*Durbin Watson test*) yang merupakan uji yang sangat populer untuk menguji ada tidaknya autokorelasi dari model empiris yang destimiasi. Adapun kriteria pengujian otokorelasi. Adapun beberapa kriterianya sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Kriteria Pengujian Otokorelasi Dengan Uji Durbin-Watson

DW	Kesimpulan
$< D_L$	Ada otokorelasi (+)
$d_L \text{ s.d. } D_U$	Tanpa kesimpulan
$d_U \text{ s.d. } 4 - D_U$	Tidak ada otokorelasi
$4 - d_U \text{ s.d. } 4 - D_L$	Tanpa kesimpulan
$> 4 - D_L$	Ada otokorelasi (-)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.8.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama (konstan). Sebaliknya jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama (konstan) maka disebut dengan homoskedastisitas. Dalam penelitian ini Uji heteroskedastisitas menggunakan metode analisis grafik dengan mengamati *scatterplot* (Suliyanto, 2011) Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.9 Analisis Linier Berganda

Menurut (Suliyanto, 2011) mengemukakan bahwa untuk menganalisis permasalahan digunakan alat ukur regresi linier berganda. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel terikat atau dependent dapat dipengaruhi oleh dua atau lebih variabel bebas atau independent.

Bentuk persamaan regresi linier berganda dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b_1 = Koefesien regresi untuk X_1
 b_2 = Koefesien regresi untuk X_2
 X_1 = Variabel bebas pertama (Beban Kerja)
 X_2 = Variabel bebas kedua (Kemampuan Kerja)
 e = Tingkat kesalahan

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji Secara Parsial (Uji t)

(Siregar, 2013) mengatakan bahwa nilai t hitung digunakan untuk menguji pengaruh parsial (per variabel) variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ sig $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel beban kerja dan kemampuan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau sig $\alpha > (0,05)$ maka H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel beban kerja dan kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.

3.10.2 Uji Secara Simultan (Uji f)

Digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel tergangungnya. Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel tergangung maka model persamaan regresi masuk dalam kriteria cocok atau fit (Siregar, 2013). Analisa uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} . Sebelum membandingkan nilai F, harus ditentukan tingkat

kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) - $n - (k + 1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ atau $\text{sig} < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel beban kerja dan kemampuan kerja berpengaruh secara simultan terhadap terhadap kinerja karyawan.
- b. Apabila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ atau $\text{sig} > \alpha (0,05)$ maka H_0 diterima, H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel beban kerja dan kemampuan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

3.10.3 Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel bergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terdapatnya (Siregar, 2013). Nilai koefisien determinasi adalah diantara

1. Jika koefisien determinasi $R^2 = 1$, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel – variabel dependen. Jika koefisien determinasi $R^2 = 0$ artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel dependen. Tingkat korelasi dari nilai R^2 dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.2 Tingkat Nilai Korelasi

Nilai Korelasi	Keterangan
0.00-0.199	Tidak ada korelasi
0.20-0.399	Korelasi sangat rendah
0.40-0.599	Korelasi rendah
0.60-0.799	Korelasi sedang
0.80-1.00	Korelasi kuat

Sumber : Sugiyono2018

Hasil perhitungan korelasi dapat negatif atau positif maka koefisien dibatasi antara -1 sampai 1. Bila nilai koefisien korelasi negatif berarti kedua variabel tersebut saling terbalik.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. PLN (Persero)

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal perang dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir perang dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi buruh/pegawai listrik dan gas yang bersama-sama dengan pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

4.2. Visi, Misi dan Motto PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

a. Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi

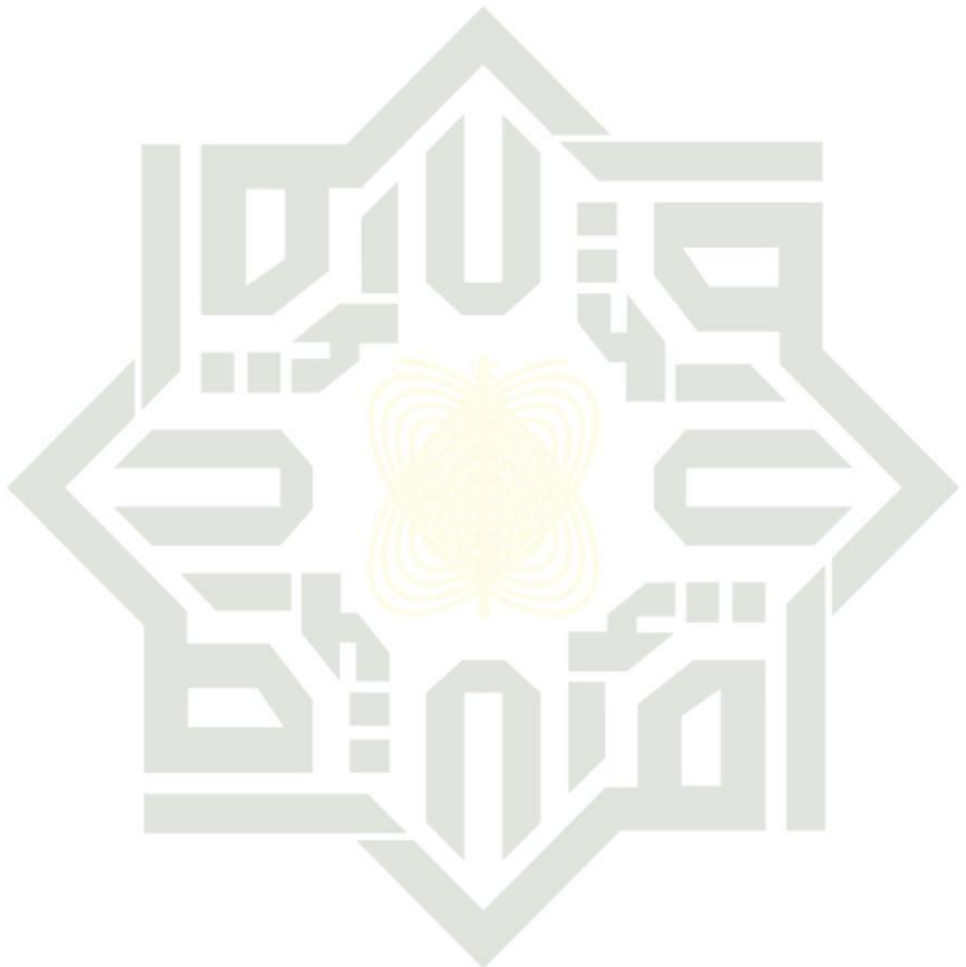
b. Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

c. Motto

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

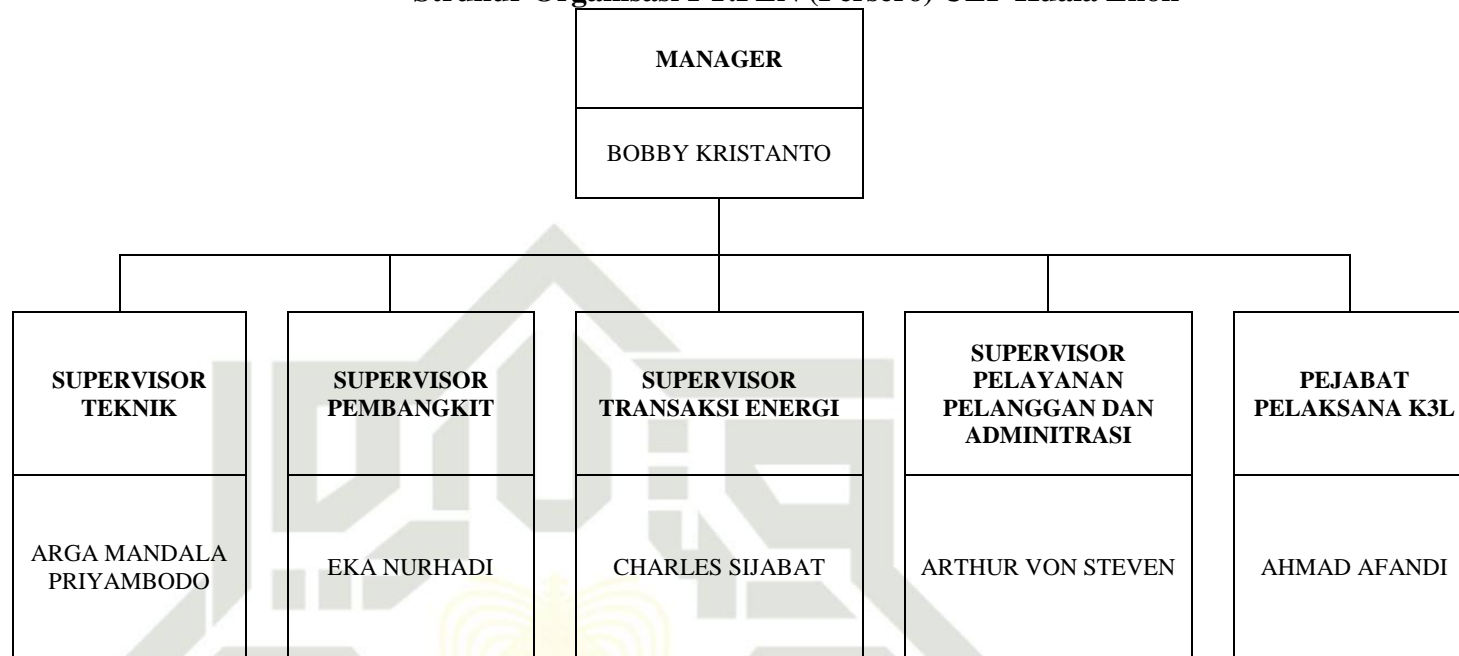
4.3. Struktur Organisasi

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) ULP Kuala Enok



Sumber : PT.PLN (Persero) ULP Kuala Enok 2020

4.1. Aktivitas Perusahaan

Adapun kegiatan kerja yang dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) ULP Kuala Enok setiap harinya ialah :

- a. Melayani pelanggan yang datang melakukan komplain kritik ataupun memberikan saran yang disampaikan melalui karyawan yang bertugas di *frontliner*.
- b. Melayani pelanggan yang ingin menaikkan daya listriknya ataupun pelanggan yang akan migrasi listrik dari listrik konvensional (pascabayar) ke listrik pintar (prabayar).
- c. Melayani dan memproses pelanggan pemasangan baru listrik.
- d. Melakukan perbaikan pada tiang listrik yang memiliki gangguan.
- e. Melakukan pencabutan meter bagi pelanggan yang melanggar penggunaan pemakaian listrik dan pelanggan yang melakukan tunggakan pembayaran listrik lebih dari 2 bulan.
- f. Meinput data pelanggan yang akan di arsipkan pada pelanggan di ULP Kuala Enok untuk masuk ke program arsip elektronik milik PT. Perusahaan Listrik Negara sebagai data yang apabila diperlukan bisa dilihat kembali.
- g. Melayani perubahan tarif dari pelanggan umum ke kelompok lainnya atau sebaliknya, seperti dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.
- h. Melayani permintaan penerangan sementara, permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Pemeliharaan gardu jaringan, sambungan rumah dan pemeliharaan gedung.
- j. Pembangunan gardu yang mendistribusikan *Kilowatt - Hour* (Kwh) atau menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau (TR), termasuk perlengkapan *Kilowatt - Hour*(Kwh).
- k. Pembangunan Jaringan merupakan pembangunan hantaran udara meliputi: tegangan rendah, tegangan menengah dan jaringan dibawah tanah Kabel Tegangan Rendah (TR) dan Tegangan Menengah (TM).

4.5. Job Description

Adapun pembagian tugas ataupun wewenang sesuai dengan bagian/unitnya masing- masing ialah sebagai berikut :

A. Manager

Mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Memimpin, mengurus, mengusahakan, dan menjamin terlaksananya usaha dan kegiatan PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok, yang meliputi perusahaan pendistribusian tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai, melakukan usaha dengan kaidah ekonomi yang sehat, memperhatikan kepentingan *stakeholder* serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 2) Mewakili PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok untuk kepentingan PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok di dalam dan di luar pengadilan dan melakukan segala tindakan dan perbuatan baik mengenai pemilikan serta mengikat PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan

Kepulauan Riau ULP Tanjung Batu dengan pihak ,lain dan pihak lain dengan PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok dengan pembatasan-pembatasan yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar PT. PLN (Persero).

- 3) Menyiapkan pada waktunya rencana pengembangan PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok, sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Manager PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.
- 4) Mengadakan dan memelihara pembukuan dan administrasi PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Manajer PT. PLN (Persero ULP Kuala Enok.
- 5) Memberikan pertanggungjawaban dan keterangan tentang keadaan dan jalannya operasional PT. PLN (Persero ULP Kuala Enok, berupa laporan kegiatan PLN ULP Kuala Enok termasuk laporan keuangan baik dalam bentuk laporan tahunan maupun dalam bentuk laporan berkala lainnya menurut cara dan waktu yang telah ditentukan oleh Manajer PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.
- 6) Meminta bantuan kepada yang berwajib dalam mengurus kepentingan- kepentingan dan hak-hak PT. PLN (Persero ULP Kuala Enok.
- 7) Menandatangani kontrak / SPK untuk kepentingan perusahaan antara lain:
 - a) Surat Perintah Kerja dengan nilai maksimal Rp. 100.000.000,-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Tertib administrasi mengenai perpajakan mengacu kepada aturan perpajakan yang berlaku.

- 8) Mengeluarkan surat izin penyambungan aliran listrik dan menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) daya maksimal 197 kVA sesuai TTL yang berlaku.
- 9) Dalam proses penyambungan baru dan perubahan daya point 8 (delapan) tersebut di atas, apabila membutuhkan perluasan jaringan (JTM, JTR, Gardu), Daya Mampu Pembangkit, dan konfigurasi system agar meminta izin pinsip ke kantor PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.

B. Bagian Administrasi Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab dan bertugas, sebagai berikut :

1. Administrasi dan data kepegawaian serta pengembangan organisasi dan Manajemen.
2. Mengawasi administrasi dan data kepegawaian serta menyusun kebutuhan tenaga kerja dan rencana kerja anggaran biaya pegawai.
3. Mengelola administrasi yang terdiri dari penghasilan, karir, data kepegawaian dan pembinaan serta pengembangan karyawan hingga pensiun serta pengembangan sumber daya manusia. Pengawasan keuangan dan pengelolaan kas.
4. Menyusun rencana kerja bagi pelayanan pelanggan untuk kelancaran tugas. Memberi petunjuk kepada seksi di bagian pelayanan

pelanggan untuk kelancaran tugas. Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, penyambungan dan pengolahan data.

5. Melakukan penagihan listrik meliputi penagihan data master SIP3 (Sistem Informasi Pelunasan Piutang Pelanggan).
6. Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui hambatan – hambatan dan usaha penyelesaiannya.
7. Mengevaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat dan Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya. Untuk penanganan keluhan pelanggan dan perbaikan gangguan listrik di lapangan atas krisis listrik maka ditangani oleh petugas Call Center 123, *Frontliner*, Operator dan Unit Pelayanan Gangguan Listrik yang diuraikan sebagai berikut :
 - a. *Call Center*
 - 1) Melayani pengaduan keluhan, kritikan dan saran pelanggan melalui telepon.
 - 2) Mencatat keluhan pelanggan di buku catatan pengaduan keluhan pelanggan.
 - 3) Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.
 - b. Operator
 - 1) Menerima dan menyampaikan info gangguan fedder.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Menyampaikan pengaduan pelanggan yang diterima dari *Call Center* 123 untuk diteruskan kepada petugas lapangan unit gangguan listrik.

c. *Frontliner*

- 1) Melayani keluhan pelanggan secara langsung.
- 2) Mencatat keluhan, kritikan dan saran pelanggan.
- 3) Menyalurkan segala pengaduan, kritikan dan saran pelanggan kepada pimpinan dan unit pelayanan gangguan listrik untuk segera ditindak lanjuti dilapangan.
- 4) Unit Pelayanan Gangguan Listrik

Melayani dan memperbaiki trafo listrik yang meledak, kabel putus dan korslet serta melayani gangguan listrik yang bersifat *emergency*. Gangguan biasa yang sering terjadi disebabkan oleh faktor cuaca.

C. Supervisor Teknik

Bertanggung jawab melaksanakan tugas, sebagai berikut:

1. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
2. Melaksanakan penendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
3. Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan (K2).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Supervisor Transaksi Energi

1. Melaksanakan penyambungan dan memutuskan aliran tenaga listrik.
2. Melaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan losses.
3. Menyusun rencana pengembangan sistem transaksi tenaga listrik.
4. Mengelola sistem dan proses transaksi tenaga listrik.
5. Melakukan supervisi pemeriksaan dan pemeliharaan meter alat ukur peralatan uji kalibrasi dan peralatan khusus pada Transisi dan gardu induk.
6. Membuat laporan transaksi tenaga listrik dan neraca energi serta laporan sesuai bidangnya untuk mendukung laporan kinerja bidang dan *coporate*.

E. Supervisor Pembangkit

1. Melaksanakan pembinaan penerapan sistem pembangkitan, antara lain :
 - a. Strategi pengoperasian dan pemeliharaan
 - b. Standar operasi dan pemeliharaan serta standar penerapan dan pengujian peralatan
 - c. Standar desain dan kriteria konstruksi
 - d. Manajemen pengadaan dan perbekalan
 - e. Pengendalian efisiensi pembangkit dan gangguan serta usulan perbaikan Ketentuan data induk pembangkitan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Menyusun rencana kegiatan konstruksi dan administrasi pekerjaan serta membina penerapannya.
3. Menyusun kebijakan dan membina penerapan manajemen lingkungan keselamatan ketenagalistrikan.
4. Membuat usulan RKAP yang terkait dengan bidangnya.
5. Menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.
6. Menyusun laporan manajemen dibidangnya.
7. Menetapkan kebijakan manajemen perbekalan.
8. Menandatangani surat perjanjian sesuai dengan bidang tugasnya.
9. Mewakili perusahaan dalam berhubungan dengan pihak eksternal dalam bidang pembangkitan.

F. Pejabat Pelaksana K3L

1. Menjamin dan melindungi keelamatan kesehatan kerja melalui berbagai upaya keamanan pekerja.
2. Memberikan alat pelindung diri bagi karyawan pada saat melakukan pekerjaan.
3. Memeriksa kesehatan badan, kondisi mental dan kemampuan fisik dari tenaga kerja yang akan diterimanya maupun dipindahkan sesuai dengan sifat-sifat pekerjaan yang diberikan padanya.
4. Merancang sistem keamanan dan keselamatan kerja untuk pertolongan pada setiap kecelakaan kerja.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas Kerja terhadap kinerja pada karyawan PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuala Enok, Kempas, Indragir Hiir. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengembangan SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Diketahui nilai $t_{hitung} (2,245) > t_{tabel} (2,048)$ dan signifikansi $(0,033) < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel Pengembangan SDM berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.
2. Standar Operasional Prosedur Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. diketahui $t_{hitung} (4,340) > t_{tabel} (2,048)$ dan signifikansi $(0,000) < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kemampuan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.
3. Fasilitas Kerja Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja. Diketahui $t_{hitung} (2,109) > t_{tabel} (2,048)$ dan signifikansi $(0,044) < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel kemampuan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4 $F_{hitung} (25.956) > F_{tabel} (2,95)$ dengan signifikansi probabilitas sebesar $(0,000) < 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas kerja. Maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.

5 nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0,858 atau sebesar 85,8%. Berdasarkan kriteria nilai korelasi nya terletak antara 0,80 – 100, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, Fasilitas Kerja terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya pada tabel diatas diperoleh nilai R sebesar 0,858 dan Adjusted R Square sebesar 0,707. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan variabel independen (Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas Kerja) terhadap variasi variabel dependen (Kinerja) adalah Sebesar 70.7% dan sisanya 29,3% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak teliti.

6. Saran

Saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat melengkapi keterbatasan penelitian dengan mengembangkan beberapa hal yaitu :

1 Bagi perusahaan, Pengembangan SDM memiliki peran dalam meningkatkan Kinerja karyawan, oleh karena itu hendaknya perusahaan mengadakan pelatihan agar karyawan dapat mengembangkan keahlian dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik. Standar Operasional Prosedur juga mempengaruhi Kinerja, oleh karena itu pemimpin harus mengawasi kepatuhan dalam melaksanakan standar operasional agar kinerja karyawan

dapat berjalan dengan lancar. Fasilitas Kerja juga mempengaruhi kinerja, oleh karena itu perusahaan harus memastikan ketersediaan fasilitas yang baik agar dapat menunjang kinerja dengan baik.

2. Bagi peneliti selanjutnya, hendaklah dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi Kinerja karyawan dengan menggunakan analisis data yang berbeda serta menambah variabel lain sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahnya. Jakarta: Pustaka Al-Mubin.
- Handi, P., 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 1 penyunt. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Afin Samir, D. L., 2011. Indikafikasi Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja. *Jurnal Manajemen Teknologi*, Volume Vol.10, No.02, pp. 162-185.
- Edison, E., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ghozali, I., 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengn Program IBM SPSS 25.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartatik, I. P., 2014. *Praktis Pengembangan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Moleong, L. J., 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rooda karya.
- Noor, J., 2016. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*2. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ryvai, V., 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktek*. 3 penyunt. Depok: PT. Grafindo Persada.
- Sailendra, A., 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. 1 ed. Yogyakarta: Trans Idea Pulishing.
- Samsudin, S., 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 4 ed. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Santosa, J. D., 2014. *Lebih Memahami SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Surabaya: Kata Pena.
- Snambela, L. P., 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 4 ed. Jakarta: Bumi Askara.
- Sregar, S., 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT.Fjar Interpretama Mandiri..

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabet.

Suliyanto, 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Publisher.

Usmara, A., 2010. *Paradikma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: asmara Books.

Wirawan, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia:Teori, Psikologi, Hukum ketenagaraan, Aplikasi & Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada



UIN SUSKA RIAU



Hak

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Nomor : 0151/STH.01.04/C10030200/2021
Lampiran : 1 Lembar
Sifat : Segera
Hal : Jawaban Izin Riset

26 Juli 2021

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Dekan
UIN SUSKA RIAU
Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial
di Pekanbaru

Assalamualaikum Wr. Wb.

Menjawab surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Kementerian Agama nomor Un.04/F.VII/PP.00.9/1566/2021 tanggal 03 Maret 2021 dengan hal Izin Riset salah seorang Mahasiswanya yang beridentitas sebagai berikut :

Nama : Zacky Anwar Alhusna
NIM : 11771100346
Jurusan : Manajemen
Semester : VIII (Delapan)

Bersama ini menyatakan telah menerima mahasiswa yang bersangkutan diatas untuk dapat melakukan riset di lingkungan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuala Enok dengan tetap mengikuti Peraturan Perusahaan PLN yang berlaku dan tertib menjalankan Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 dalam melaksanakan kegiatan riset tersebut sehari-hari.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

MANAGER UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUALA ENOK,



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Nomor : 0154/STH.01.04/C10030200/2021
Lampiran : -
Sifat : Segera
Hal : Surat Keterangan

26 Juli 2021

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Dekan
UIN SUSKA Riau
Fakultas Ekonomi dan Ilmu
Sosial

di Pekanbaru

Dengan Hormat,
Dengan ini kami terangkan bahwa Mahasiswa yang beridentitas tersebut dibawah ini :

Nama : Zacky Anwar Alhusna
NIM : 11771100346
Jurusan : Manajemen
Semester : VIII (Delapan)

Bahwa Mahasiswa diatas telah selesai melakukan Riset pada bulan Juni 2021 di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuala Enok dengan judul "**Pengaruh Pengembangan SDM, Standar Operasional Prosedur, dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.**"

Perusahaan juga mengucapkan terima kasih atas dedikasi yang bersangkutan selama melakukan riset di PT. PLN (Persero) ULP Kuala Enok.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

MANAGER UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUALA ENOK.



BOBBY KRISTANTO

Lampiran 2 : Lembar Kuesioner

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUESIONER PENELITIAN

“PENGARUH PENGEMBANGAN SDM, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) ULP KUALA ENOK”

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat, pada kesempatan ini saya mohon kesediaan untuk dapat meluangkan waktunya untuk mengisi daftar pertanyaan kuesioner ini. Penelitian ini dalam rangka penyelesaian Skripsi program S1 Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia pada UIN SUSKA RIAU.

Kuesioner penelitian ini tidak ada hubungannya dengan status dan kedudukan Bapak/ibu/Saudara diperusahaan. Identitas dan jawaban akan dijamin kerahasiaannya, sehingga diharapkan Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi dengan baik dan sebenarnya.

Bantuan data dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan sangat diharapkan untuk penyelesaian penelitian ini. Atas waktu dan kesempatan yang Bapak/Ibu/Saudara berikan saya ucapkan terimakasih.

Hormat Peneliti

Zacky Anwar Alhusna
NIM: 1177110346

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan :
5. Lama Bekerja : Bulan/Tahun

PETUNJUK PENGISIAN

1. Pilihlah salah satu jawaban yang dianggap paling benar sesuai dengan keadaan, pendapat, perasaan Bapak/Ibu/Saudara. Bukan berdasarkan pendapat orang lain atau pendapat umum.
2. Berilah tanda *silang* (×) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara pilih.
3. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini mempunyai lima alternatif jawaban, yaitu:

SS	= Sangat Setuju	Bobot Nilai 5
S	= Setuju	Bobot Nilai 4
N	= Netral	Bobot Nilai 3
TS	= Tidak Setuju	Bobot Nilai 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	Bobot Nilai 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VARIABEL PENGEMBANGAN SDM

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	Dengan diadakan pelatihan oleh perusahaan dapat membuka peluang bagi karyawan untuk meraih jenjang karir yang lebih tinggi					
	Program pelatihan menjadi ajang pembinaan terhadap sikap kerja					
	Perusahaan memberi dukungan materil berupa sarana dan prasarana yang memadai					
4	Fasilitas yang disediakan perusahaan mempermudah saya menerapkan dan menjalankan pelatihan dengan baik.					
5	Materi pelatihan yang disediakan perusahaan memberi dukungan kepada saya untuk melakukan pekerjaan lebih baik					
	Metode pelatihan yang digunakan selama ini sesuai dengan jenis pelatihan yang dibutuhkan					
	Saya merasa perusahaan adil dalam berkarir					
	Perusahaan memberikan informasi karir yang dibutuhkan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B VARIABEL STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	SOP yang telah diterapkan oleh perusahaan telah efisien					
2	Saya secara konsisten bekerja sendiri sesuai dengan prosedur (SOP) tanpa diawasi.					
3	Saya mematuhi SOP yang telah diterapkan sehingga dapat meminimalisir kesalahan					
4	Permasalahan dapat ditangani ketika mematuhi SOP yang telah ditentukan					
5	Mematuhi Standar operasinal prosedur (SOP) yang telah di terapkan perusahaan dapat memberi perlindungan tenaga kerja					
6	SOP yang sudah diterapkan dapat membantu pekerjaan lebih maksimal					
7	Dengan adanya SOP dapat menjadikan batasan pertahanan dari inspeksi-inspeksi dari luar yang dapat menggoyahkan perusahaan.					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

VARIABEL FASILITAS KERJA

	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	Semua peralatan kantor yang disediakan sesuai dengan kebutuhan karyawan.					
	Peralatan kantor (komputer, printer, mobil dinas, kendaraan dinas, dan alat pelindung diri) dalam kondisi baik sehingga saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					
	Saya merasa terbantu dengan perlengkapan yang disediakan perusahaan.					
4	Saya merasa terlindungi dengan adanya jaminan keamanan dalam bekerja					
5	Saya merasa tidak ada kesulitan dalam penggunaan fasilitas yang disediakan					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D VARIABEL KINERJA

No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	Saya melakukan pekerjaan selalu berorientasi pada target yang harus diselesaikan atau dipenuhi.					
	Saya selalu berusaha untuk memenuhi hasil pekerjaan yang sesuai dengan standar kualitas perusahaan bahkan lebih.					
	Saya selalu berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, karena bagi saya itu penting dan harus dicapai.					
4	Saya melakukan pekerjaan dengan benar dan tanpa kecurangan serta dapat dipertanggung jawabkan.					

“TERIMA KASIH ATAS WAKTU DAN KERJA SAMA YANG BAPAK/IBU/SAUDARA BERIKAN SEMOGA SUKSES SELALU”

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3 : Hasil Data Kuesioner

TABULASI

1. Pengembangan SDM

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total_X1
4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	4	4	3	5	4	5	33
4	4	4	4	4	5	5	4	34
5	5	5	4	5	5	5	5	39
4	4	4	4	5	5	5	5	36
4	4	4	4	3	4	4	5	32
4	4	4	4	3	4	4	5	32
4	4	4	4	4	4	5	5	34
3	3	3	3	3	3	4	4	26
4	4	4	4	4	4	5	5	34
5	5	4	4	3	3	4	5	33
4	4	4	4	4	5	4	4	33
3	3	4	4	5	5	4	5	33
4	4	4	4	4	3	5	5	33
4	5	4	4	4	3	5	4	33
4	4	5	4	4	4	3	3	31
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	3	3	3	3	28
5	5	4	4	4	4	5	5	36
4	4	5	4	4	3	5	4	33
4	3	4	4	5	5	4	4	33
5	4	4	4	4	4	4	3	32
3	3	4	4	4	3	5	5	31
3	3	3	3	4	4	5	5	30
5	4	4	4	5	5	5	5	37
4	4	3	4	5	5	5	5	35
4	4	4	5	5	5	4	5	36
4	3	4	4	4	4	5	5	33
4	4	4	3	5	4	5	5	34
4	4	4	4	4	4	5	4	33
3	3	4	4	4	4	5	5	32
3	3	3	3	4	4	5	5	30

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3) Fasilitas Kerja

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
4	4	3	5	4	20
4	4	3	5	4	20
3	3	4	5	3	18
5	5	4	4	5	23
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16
3	3	3	4	3	16
4	4	5	3	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16
5	5	3	4	5	22
4	4	3	4	4	19
4	4	4	5	4	21
3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	4	3	16
2	2	2	3	2	11
4	4	3	3	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	4	21
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17
3	3	3	4	3	16
4	4	4	4	4	20

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4 Kinerja

	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total_Y
	4	4	4	4	16
	3	3	4	4	14
	4	4	4	3	15
	5	4	5	4	18
	5	5	5	4	19
	4	4	5	4	17
	4	4	3	4	15
	4	4	4	4	16
	3	2	3	3	11
	4	5	4	4	17
	4	4	4	4	16
	4	4	4	5	17
	3	3	3	3	12
	5	5	5	5	20
	4	4	4	4	16
	3	3	4	3	13
	4	4	4	4	16
	4	5	5	5	19
	4	4	5	5	18
	5	4	4	5	18
	3	4	4	4	15
	4	5	4	4	17
	4	4	3	3	14
	2	3	3	2	10
	5	4	4	4	17
	5	4	4	5	18
	5	5	5	4	19
	4	4	4	5	17
	4	4	4	3	15
	4	4	5	4	17
	4	5	4	4	17
	5	4	4	4	17

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Uji Validitas

Ⓢ Hak

a. Pengembangan SDM

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.754**	.454**	.404*	.086	.153	-.041	-.117	.599**
	Sig. (2-tailed)		.000	.009	.022	.639	.402	.824	.525	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.2	Pearson Correlation	.754**	1	.415*	.351*	-.053	-.042	-.033	-.099	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000		.018	.049	.775	.820	.858	.591	.004
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.3	Pearson Correlation	.454**	.415*	1	.507**	.108	.011	-.161	-.248	.404*
	Sig. (2-tailed)	.009	.018		.003	.556	.951	.379	.171	.022
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.4	Pearson Correlation	.404*	.351*	.507**	1	.154	.261	-.187	-.039	.495**
	Sig. (2-tailed)	.022	.049	.003		.401	.148	.305	.834	.004
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.5	Pearson Correlation	.086	-.053	.108	.154	1	.600**	.407*	.232	.660**
	Sig. (2-tailed)	.639	.775	.556	.401		.000	.021	.202	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.6	Pearson Correlation	.153	-.042	.011	.261	.600**	1	.060	.241	.604**
	Sig. (2-tailed)	.402	.820	.951	.148	.000		.742	.185	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

X1.7	Pearson Correlation	-.041	-.033	-.161	-.187	.407*	.060	1	.577**	.449*
	Sig. (2-tailed)	.824	.858	.379	.305	.021	.742		.001	.010
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X1.8	Pearson Correlation	-.117	-.099	-.248	-.039	.232	.241	.577**	1	.434*
	Sig. (2-tailed)	.525	.591	.171	.834	.202	.185	.001		.013
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Total_X1	Pearson Correlation	.599**	.500**	.404*	.495**	.660**	.604**	.449*	.434*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.022	.004	.000	.000	.010	.013	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

b. Standar Operasional Prosedur

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.579**	.722**	1.000**	.194	.419*	.379*	.818**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.288	.017	.032	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.2	Pearson Correlation	.579**	1	.763**	.579**	.238	.261	.406*	.716**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.001	.190	.149	.021	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.3	Pearson Correlation	.722**	.763**	1	.722**	.466**	.426*	.454**	.869**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.007	.015	.009	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.4	Pearson Correlation	1.000**	.579**	.722**	1	.194	.419*	.379*	.818**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.288	.017	.032	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.5	Pearson Correlation	.194	.238	.466**	.194	1	.341	.511**	.569**
	Sig. (2-tailed)	.288	.190	.007	.288		.056	.003	.001
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.6	Pearson Correlation	.419*	.261	.426*	.419*	.341	1	.562**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.017	.149	.015	.017	.056		.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
X2.7	Pearson Correlation	.379*	.406*	.454**	.379*	.511**	.562**	1	.725**
	Sig. (2-tailed)	.032	.021	.009	.032	.003	.001		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32	32
Total_X2	Pearson Correlation	.818**	.716**	.869**	.818**	.569**	.680**	.725**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa



c. Fasilitas Kerja

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	1.000**	.488**	.250	1.000**	.947**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.167	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.2	Pearson Correlation	1.000**	1	.488**	.250	1.000**	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.167	.000	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.3	Pearson Correlation	.488**	.488**	1	.134	.488**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.005	.005		.464	.005	.000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.4	Pearson Correlation	.250	.250	.134	1	.250	.438*
	Sig. (2-tailed)	.167	.167	.464		.167	.012
	N	32	32	32	32	32	32
X3.5	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.488**	.250	1	.947**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.167		.000
	N	32	32	32	32	32	32
Total_X3	Pearson Correlation	.947**	.947**	.677**	.438*	.947**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.012	.000	
	N	32	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa





d. Kinerja

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total_Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.625**	.538**	.591**	.847**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	32	32	32	32	32
Y1.2	Pearson Correlation	.625**	1	.573**	.504**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.003	.000
	N	32	32	32	32	32
Y1.3	Pearson Correlation	.538**	.573**	1	.551**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.001	.000
	N	32	32	32	32	32
Y1.4	Pearson Correlation	.591**	.504**	.551**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001		.000
	N	32	32	32	32	32
Total_Y	Pearson Correlation	.847**	.821**	.798**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, p
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji Reliabilitas

a. Pengembangan SDM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.609	8

b. Standar Operasional Prosedur

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	7

c. Fasilitas Kerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

d. Kinerja

Reliability Statistics

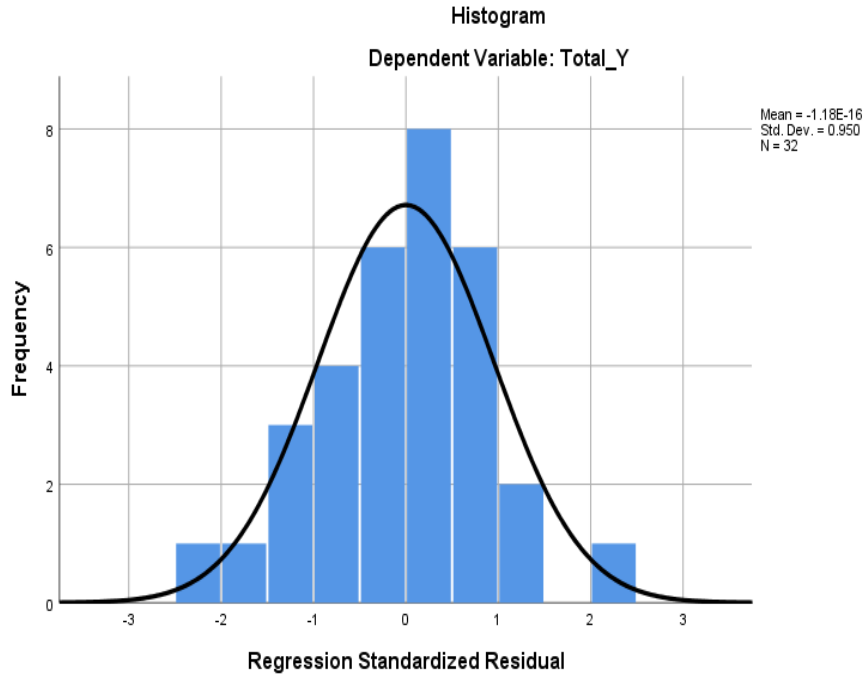
Cronbach's Alpha	N of Items
.837	4

UJI ASUMSI KLASIK

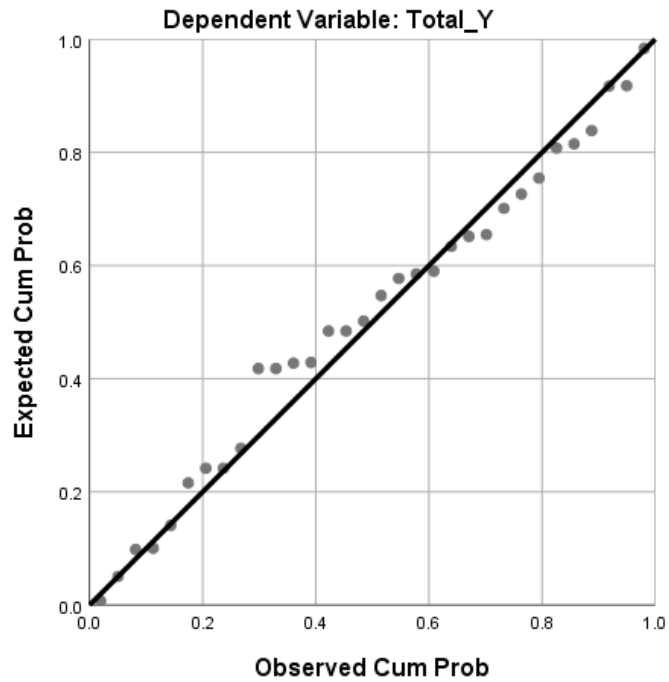
1. Uji Normalitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		32
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.95038193
Most Extreme Differences	Absolute	.132
	Positive	.056
	Negative	-.132
Test Statistic		.132
Asymp. Sig. (2-tailed)		.165 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

2. Uji Autokorelasi

Model Summary^b

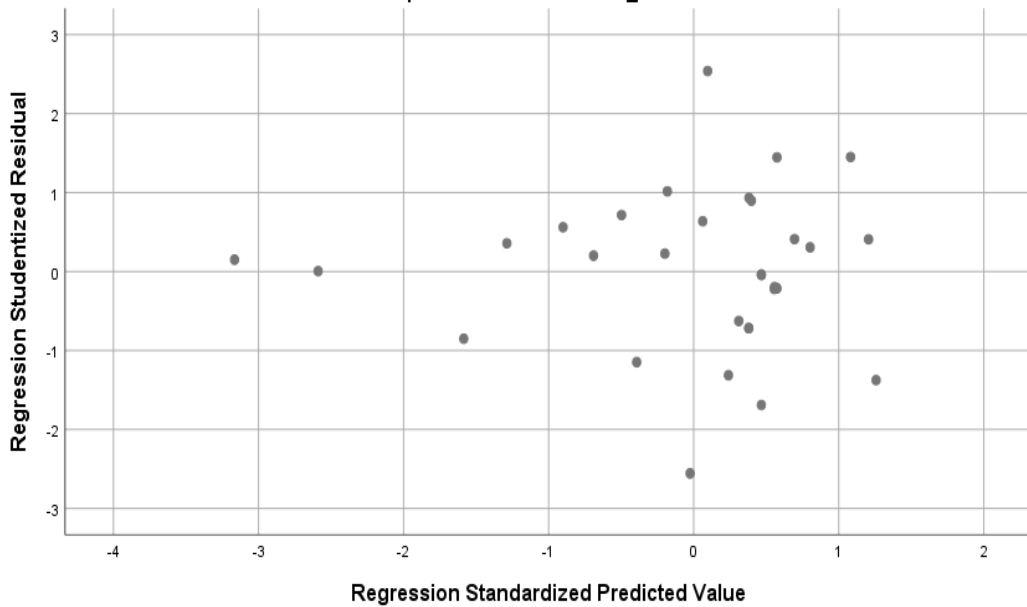
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.858 ^a	.736	.707	1.250	1.622

- a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2
- b. Dependent Variable: Total_Y

3. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Total_Y



4 Ha

4 Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.228	3.092		-1.691	.102		
	Total_X1	.210	.093	.230	2.245	.033	.898	1.114
	Total_X2	.383	.088	.556	4.340	.000	.576	1.737
	Total_X3	.243	.115	.268	2.109	.044	.584	1.713

a. Dependent Variable: Total_Y

5 Su

5 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.228	3.092		-1.691	.102		
	Total_X1	.210	.093	.230	2.245	.033	.898	1.114
	Total_X2	.383	.088	.556	4.340	.000	.576	1.737
	Total_X3	.243	.115	.268	2.109	.044	.584	1.713

a. Dependent Variable: Total_Y

6. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-5.228	3.092		-1.691	.102		
	Total_X1	.210	.093	.230	2.245	.033	.898	1.114
	Total_X2	.383	.088	.556	4.340	.000	.576	1.737
	Total_X3	.243	.115	.268	2.109	.044	.584	1.713

a. Dependent Variable: Total_Y

7 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121.728	3	40.576	25.956	.000 ^b
	Residual	43.772	28	1.563		
	Total	165.500	31			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

8 Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.858 ^a	.736	.707	1.250	1.622

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variable: Total_Y

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9 Frekuensi

a. Pengembangan SDM

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	18.8	18.8	18.8
4	21	65.6	65.6	84.4
5	5	15.6	15.6	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	25.0	25.0	25.0
4	19	59.4	59.4	84.4
5	5	15.6	15.6	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	12.5	12.5	12.5
4	25	78.1	78.1	90.6
5	3	9.4	9.4	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	12.5	12.5	12.5
4	27	84.4	84.4	96.9
5	1	3.1	3.1	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	18.8	18.8	18.8
4	17	53.1	53.1	71.9
5	9	28.1	28.1	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	21.9	21.9	21.9
4	14	43.8	43.8	65.6
5	11	34.4	34.4	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X1.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	6.3	6.3	6.3
4	11	34.4	34.4	40.6
5	19	59.4	59.4	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X1.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	9.4	9.4	9.4
4	8	25.0	25.0	34.4
5	21	65.6	65.6	100.0
Total	32	100.0	100.0	

b. Standar Operasional Prosedur

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.1	3.1	3.1
3	8	25.0	25.0	28.1
4	21	65.6	65.6	93.8
5	2	6.3	6.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	21.9	21.9	21.9
4	23	71.9	71.9	93.8
5	2	6.3	6.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	6.3	6.3	6.3
3	7	21.9	21.9	28.1
4	20	62.5	62.5	90.6
5	3	9.4	9.4	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	3.1	3.1	3.1
	3	8	25.0	25.0	28.1
	4	21	65.6	65.6	93.8
	5	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	3.1	3.1	3.1
	3	10	31.3	31.3	34.4
	4	20	62.5	62.5	96.9
	5	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	3.1	3.1	3.1
	3	14	43.8	43.8	46.9
	4	14	43.8	43.8	90.6
	5	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	9.4	9.4	9.4
	3	10	31.3	31.3	40.6
	4	18	56.3	56.3	96.9
	5	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

c. Fasilitas Kerja

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	3.1	3.1	3.1
	3	10	31.3	31.3	34.4
	4	19	59.4	59.4	93.8
	5	2	6.3	6.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.1	3.1	3.1
3	10	31.3	31.3	34.4
4	19	59.4	59.4	93.8
5	2	6.3	6.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.1	3.1	3.1
3	14	43.8	43.8	46.9
4	14	43.8	43.8	90.6
5	3	9.4	9.4	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	15.6	15.6	15.6
4	23	71.9	71.9	87.5
5	4	12.5	12.5	100.0
Total	32	100.0	100.0	

X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.1	3.1	3.1
3	10	31.3	31.3	34.4
4	19	59.4	59.4	93.8
5	2	6.3	6.3	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.1	3.1	3.1
3	5	15.6	15.6	18.8
4	18	56.3	56.3	75.0
5	8	25.0	25.0	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	3.1	3.1	3.1
3	4	12.5	12.5	15.6
4	20	62.5	62.5	78.1
5	7	21.9	21.9	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Kinerja

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	15.6	15.6
	4	19	59.4	75.0
	5	8	25.0	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Y1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	3.1	3.1
	3	6	18.8	21.9
	4	18	56.3	78.1
	5	7	21.9	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



ZACKY ANWAR ALHUSNA adalah nama penulis skripsi ini. Lahir di Pekanbaru pada tanggal 10 September 1999, penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Syahril Anwar dan Ibu Husnawati dari tiga bersaudara, adik laki-laki bernama Afiful Anwari dan adik perempuan bernama Azkiyatul Iffa.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN 018 Bagan Jaya dan lulus pada tahun 2011. Selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMP IT Daarul Rahman Tempuling, dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMA IT Daarul Rahman Tempuling dan lulus pada tahun 2017.

Pada tahun 2017, penulis melanjutkan Studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial dan mengambil jurusan Manajemen S1 dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama masa perkuliahan penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Kepala Desa Danau Pulau Indah pada tahun 2020 dan melakukan Kuliah Kerja Nyata Dari Rumah (KKN-DR) selama kurang lebih 2 bulan di Desa Danau Pulau Indah, Kecamatan Kempas, Kabupaten Indragiri Hilir.

Penulis melaksanakan ujian oral *Comperhensive* pada hari Senin tanggal 19 Juli 2021 dengan judul Skripsi **“PENGARUH PENGEMBANGAN SDM, STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, DAN FASILITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUALA ENOK”** dan dinyatakan lulus sebagai Sarjana Ekonomi (SE).